



**RESOLUCIÓN N° 724/2022/DG/SG/DPP**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN AL USUARIO, DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY - DINACOPA.**

Asunción, 31 de Mayo de 2022.-

**VISTO:** Los términos del Memorándum N° 21/2022, de fecha 19 de abril de 2022, por la cual, la Dirección de Planificación y Proyectos, solicita su parecer con relación al Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, a la Dirección de Tecnología.-

**CONSIDERANDO:** Que, mediante la Nota N° 18/2022/DPP, de fecha 25 de mayo de 2022, de la Dirección de Planificación y Proyectos, se solicita el Visto Bueno correspondiente para la aprobación del Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, de la Dirección de Tecnología.-

Que, de acuerdo a la Ley Nro. 4016/2010, en su Capítulo V "De la Estructura Organizacional de la Dinacopa", artículo 11, establece en uno de sus ítems "... la Dirección General, resolución mediante, establecerá el organigrama funcional de la Dinacopa, con las funciones y procedimientos correspondientes, de acuerdo con la necesidad de los servicios a ser prestados".-

Que, el Decreto N.º 32 de fecha 15 de agosto del 2018 de la Presidencia de la República del Paraguay, nombra al Abg. LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN, como Director General de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.-

**POR TANTO;** En uso de sus atribuciones legales,

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA DINACOPA**

**RESUELVE:**

**Art. 1°: APROBAR** el Manual de Procedimientos de Soporte Técnico y Atención al Usuario, de la Dirección de Tecnología de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay - DINACOPA, conforme el Anexo I, adjunto a la presente Resolución.-

**Art. 2°: DISPONER** que la Dirección de Tecnología actualice la información correspondiente del Manual de Procedimientos, en el sitio web de la DINACOPA, de manera a dar cumplimiento a la Ley N°5282/14, "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental".-

**Art. 3°: DISPONER** que por intermedio de la Dirección de Recursos Humanos y de la Asesoría de Comunicación, se proceda a la difusión y socialización correspondiente.-

**Art. 4°: COMUNICAR,** a quienes corresponda, cumplido archivar.-



Abg. **CRISTIAN MIGUEL NÚÑEZ**  
Secretario General



Abg. **LUIS FERNANDO SERVÍN COLMÁN**  
Director General  
Dirección Nacional de Correos del Paraguay  
Dinacopa.





**RESOLUCIÓN N° 72 W/2022/DG/SG/DPP**  
**ANEXO I**

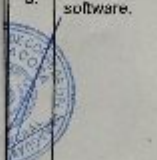
N°	Procedimientos	Tareas	Responsables y/o intervinientes	Documentos	Tiempo aprox.
1.	Soportes diversos.	1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la asistencia a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correoparaguay.gov.py">informatica@correoparaguay.gov.py</a> o vía telefónica.	1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.	1. Envío de Correo electrónico.	15'
		2. Todos los soportes, serán atendidos por la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario de la Dinacopa, quien dará una solución temporal o definitiva, de acuerdo a una lista de prioridades recibidas.		1. Lista de Prioridades.	10'
		3. En caso de solución temporal, se programará con el usuario la fecha y hora en que se dará la solución definitiva.		1. Respuesta vía Correo Electrónico.	05'
2.	Atención a fallas de equipos.	1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la asistencia a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correoparaguay.gov.py">informatica@correoparaguay.gov.py</a> o vía telefónica.	1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.	1. Envío de Correo electrónico.	15'
		2. Las solicitudes serán atendidas por la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario de la Dinacopa, quien dará una solución temporal o definitiva al reporte. En caso de solución temporal, se deberá considerar si el equipo es arrendado o propiedad de la Dinacopa, y en este caso verificar si cuenta con garantía del proveedor, para canalizar la atención de acuerdo a ello.		1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC.	1. Lista de prioridades. 2. Lista de equipos propios y arrendados, con sus respectivas vigencias de garantías.

Luis Fernando Servin  
 Director General  
 DINACOPA

Luis Fernando Servin  
 Director General  
 DINACOPA



		<p>3. En caso de que el equipo sea propiedad de la Dinacopa y no cuente con garantía del proveedor, la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, realizará el diagnóstico y/o reparación. En caso de no contar con los repuestos de la parte dañada, se podrá dejar un equipo de apoyo si se cuenta con alguno disponible. Así mismo, la Dirección de Tecnología, realizará los trámites necesarios ante la Dirección de Administración y Finanzas, para la gestión de reparación y/o compra de repuestos para la solución del problema.</p>		<p>1. Planilla de Diagnóstico. 2. Memo a DAF informando el diagnóstico y recomendando reparación o compra, detallando los costos a incurrir.</p>	<p>1 hs.</p>
		<p>4. En caso de que el equipo sea propiedad de la Dinacopa y no cuente con garantía del proveedor y el diagnóstico sea una falla permanente, la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario una vez que haya diagnosticado la falla, procederá a realizar la sustitución total del equipo por uno de características similares, siempre y cuando, exista disponibilidad de equipo y sea autorizado por la Dirección de Tecnología.</p>		<p>1. Planilla de Diagnóstico. 2. Memo a DAF informando el diagnóstico y recomendando reparación o compra, detallando los costos a incurrir.</p>	<p>1 hs.</p>
	<p>3. Instalación de software.</p>	<p>1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la instalación de software a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@comeoparaguay.gov.py">informatica@comeoparaguay.gov.py</a> o vía telefónica.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología. 2. Dpto. de Infraestructura y Redes 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Dpto. de Seguridad de TIC. 5. Usuario del equipo solicitante.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico.</p>	<p>15'</p>
	<p>3. Instalación de software.</p>	<p>2. La Dirección de Tecnología es la responsable de la administración de las licencias de uso de software instalados en los equipos informáticos de la Dinacopa y es la única autorizada para realizar su instalación.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología 2. Dpto. de Infraestructura y Redes. 3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario. 4. Departamento de Seguridad de TIC.</p>	<p>1. CD de software con sus respectivas licencias.</p>	<p>45'</p>





Dr. Fernando Servio  
Director General  
DINACOPA



		<p>3. El usuario del equipo informático es responsable del software adicional que sea instalado en la computadora asignada para su uso en la Dinacopa, por persona ajena a la Dirección de Tecnología. El software instalado debe tener su licencia de uso (no deberá ser instalado ningún software ilegal o que infrinja los derechos de autor). La Dirección de Tecnología debe estar en conocimiento de dicha instalación.</p>	<p>1. Usuario de equipo.</p>	<p>1. Memo o correo electrónico de solicitud de autorización a la Dirección de Tecnología, para la instalación de un software.          2. CD de software con sus respectivas licencias.</p>	<p>15'</p>
<p>4. Respaldo de la información.</p>		<p>1. Los usuarios de los equipos informáticos solicitarán la copia de respaldo de la información a la División de Soporte Técnico y Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a <a href="mailto:informatica@correosparaguay.gov.py">informatica@correosparaguay.gov.py</a> o vía telefónica. La Dirección de Tecnología deberá realizar las copias dando questarán resguardadas todas las copias de los documentos institucionales.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología.          2. Dpto. de Infraestructura y Redes.          3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario.          4. Dpto. de Seguridad de TIC.          5. Usuario solicitante.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico.</p>	<p>15'</p>
		<p>2. La información contenida en las computadoras personales de la Dinacopa, es responsabilidad del usuario del equipo informático.</p>	<p>1. Usuario del equipo.</p>	<p>1. PC e información contenida en cada una.</p>	<p>15'</p>
		<p>3. Se podrá programar un respaldo de información relevante en el servidor a solicitud expresa del usuario, mediante el envío de un correo electrónico a la Dirección de Tecnología.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología.          2. Dpto. de Infraestructura y Redes.          3. Div. Soporte Técnico y Asistencia al Usuario.          4. Dpto. de Seguridad de TIC.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico a la Dirección de Tecnología.</p>	<p>15'</p>
		<p>4. Se podrá realizar el respaldo, vía otro medio físico por parte del usuario responsable del equipo informático, pero no se podrá sacar de la institución los datos extraídos y solo se podrá realizar el respaldo con la autorización del Director a cargo.</p>	<p>1. Usuario responsable del equipo.</p>	<p>1. Correo electrónico de Autorización del Director de Área.</p>	<p>15'</p>

  
 Sr. Abg. Luis Fernando Borzini  
 Director General  
 DINACOPA

<p>5.</p> <p>Conexiones remotas para usuarios de la Dinacopa.</p> 	<p>1. Las conexiones remotas, serán originadas por las dependencias de la Dirección de Tecnologías (plenamente identificadas y confirmando con la jefa del área metropolitana o del interior que sean funcionarios de esa Dirección) a todos los Usuarios de la Dinacopa, en los siguientes casos:</p> <p>a. Actualización de programas, sistemas, aplicaciones, herramientas (impresoras) y servicios informáticos.</p> <p>b. Consulta sobre uso de herramientas informáticas.</p> <p>c. Copias de respaldo.</p> <p>d. Auditoría informática.</p> <p>2. Se origina la conexión remota al equipo utilizando un identificador. Este identificador es único y debe ser cuidadosamente resguardado. La conexión remota sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada.</p> <p>3. Al culminar la orden de trabajo, se debe cerrar el programa de conexión remota y el usuario de Dinacopa debe estar en conocimiento de que trabajo se va a realizar y estar observando los procedimientos realizados.</p>	<p>1. Dirección de Tecnología</p> <p>2. Dpto. de Infraestructura y Redes.</p> <p>3. División de Soporte Técnico y Atención a Usuarios.</p> <p>4. Dpto. de Seguridad de TIC.</p> <p>5. Usuario de equipo solicitante de la Dinacopa.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico, por parte del Director del Área al Director de Tecnología.</p> <p>1. Programas de Conexiones Remotas y Asignación de Usuario e Identificador.</p> <p>1. Cerrar los programas de Conexiones Remotas.</p>	<p>20'</p> <p>10'</p> <p>10'</p>
<p>6.</p> <p>Conexiones remotas desde instituciones o empresas externas a la Dinacopa.</p> 	<p>1. Todo usuario que requiera conectarse a un equipo de la DINACOPA deberá:</p> <p>a. Solicitar acceso remoto al Director de la Área correspondiente, quien deberá asegurarse que exista una relación de dependencia con la institución, y confirmar la identidad del usuario solicitante.</p> <p>b. Hacer uso adecuado del recurso de acceso remoto de acuerdo con las Normas, Políticas y Procedimientos establecidos.</p> <p>c. Asegurarse que la conexión sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada.</p>	<p>1. Director del Área correspondiente.</p> <p>2. Usuario de equipo de la Dinacopa.</p> <p>3. Institución o empresa externa a la Dinacopa.</p>	<p>1. Envío de Correo electrónico, por parte del Director del Área al Director de Tecnología.</p>	<p>20'</p>



	<p>2. Se origina la conexión remota al equipo utilizando un identificador. Este identificador es único y debe ser celosamente resguardado. La conexión remota sólo será utilizada para la orden de trabajo asignada. Durante la conexión remota, el usuario de la Dinacopa realizará el monitoreo del trabajo que se está ejecutando, a fin de levantar alertas en caso de que no se siga la orden de trabajo.</p>		<p>1. Conexión Remota, mediante programas definidos.</p>	<p>10'</p>
	<p>3. Al culminar la orden de trabajo, se debe cerrar el programa de conexión remota. Se solicitará un informe sobre los trabajos realizados.</p>		<p>1. Cerrar los programas de Conexiones Remotas.</p>	<p>10'</p>



Osvaldo M. Nolasco  
Gerente General  
DINACOPA



Gerardo Serván  
Director General  
DINACOPA