

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	POLÍTICA OPERACIONAL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Aprobación 07/01/2021

I. OBJETIVO

La presente Política Operacional de Soporte Técnico Informático, tiene por objetivo establecer las medidas y acciones a seguir para brindar la adecuada atención a los funcionarios del Ministerio de Industria y Comercio - MIC, determinando los responsables de las actividades, los documentos a ser utilizados, los niveles de autorización y la actualización de la presente política, a efectos de asegurar su vigencia y nivel de eficacia.

II. IDENTIFICACIÓN

Objetivo Estratégico: Fortalecimiento y rediseño institucional del MIC

Macroproceso: Gestión de TIC

Proceso: Gestión de Soporte Técnico y Mantenimiento

III. ALCANCE

- Los lineamientos que se detallan en el presente documento aplican a todo el Ministerio de Industria y Comercio.
- Diseño e implementación de los mecanismos apropiados, sistematizados o manuales, que permitan una acertada gestión de asistencia técnica a usuarios.
- El aseguramiento de la disponibilidad de los equipos informáticos de la institución.
- Los procedimientos para la correcta utilización y comprensión de los recursos informáticos de la institución.
- Aplicable a todos los funcionarios, consultores, terceras partes, que usen las tecnologías de información y la comunicación de la institución.

IV. RESPONSABLE DE APLICACIÓN:

- ▶ **Direcciones Generales y Direcciones**
- ▶ **Dirección de Informática**

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	POLÍTICA OPERACIONAL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Aprobación 07/01/2021

V. DEFINICIONES:

- **CPU:** La unidad central de procesamiento o unidad de procesamiento central, es el hardware dentro de un ordenador u otros dispositivos programables, que interpreta las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas y de entrada/salida del sistema.
- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.
- **Equipos Informáticos:** se entiende por equipos informáticos, a la PC de escritorio o notebook portátil, con sus componentes accesorios (monitor, teclado, mouse), teléfonos móviles, tablets o cualquier otro equipo que permita ingresar, procesar, almacenar, extraer o transmitir información. Quedan incluidos cualquier equipo periférico que pueda ser conectado a los equipos de computadoras: impresoras, scanners, proyectores, fotocopiadoras, módems, teléfonos móviles.
- **LTE:** estándar para comunicaciones inalámbricas de transmisión de datos de alta velocidad para teléfonos móviles y terminales de datos.
- **MIC:** Ministerio de Industria y Comercio
- **Políticas:** Toda intención y directriz expresada formalmente por la administración de la Organización.
- **Procesos:** Se define un proceso de negocio como conjunto de actividades que reciben una o más entradas para crear un resultado/producto de valor para el cliente o para la propia compañía/proceso (concepto de Cliente Interno de Calidad). Normalmente, una actividad empresarial cuenta con múltiples procesos que sirven para el desarrollo su objeto de negocio.
- **Procedimientos:** Pasos operacionales que los colaboradores deben realizar para alcanzar ciertos objetivos/resultados.
- **Router:** dispositivo que permite interconectar computadoras que funcionan en el marco de una red.
- **TIC:** Se refiere a las Tecnologías de Información y Comunicación.

VI. DELINEAMIENTOS

1. POLÍTICAS GENERALES

- 1.1. El Ministerio de Industria y Comercio adopta como Política Operacional de Soporte Técnico Informático el de desarrollar una eficiente, eficaz, oportuna y correcta gestión de los recursos tecnológicos, cumpliendo con las normas y metodologías vigentes para la utilización adecuada de los mismos.
- 1.2. El Ministerio de Industria y Comercio, establece los siguientes lineamientos:
 - Hacer uso de la Política Operacional de Soporte Técnico Informático como parte de sus instrumentos de gestión y definir los estándares, procedimientos y lineamientos que garanticen su cumplimiento.

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	POLÍTICA OPERACIONAL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Aprobación 07/01/2021

- Implantar y aplicar la Política Operacional de Soporte Técnico Informático a todo el funcionario relevante, de forma que estén incorporadas y sean parte integral de las operaciones institucionales.
- El cumplimiento de la Política Operacional de Soporte Técnico Informático es obligatorio. Si los funcionarios, consultores, terceras partes violan estas políticas, la institución se reserva el derecho a tomar las medidas correspondientes.
- Las excepciones a cualquier cumplimiento de Política Operacional de Soporte Técnico Informático deben ser aprobadas por el Director de Informática o la Máxima Autoridad de la Institución. Todas las excepciones a la Política deben ser formalmente documentadas, registradas y revisadas por los mismos.
- Las modificaciones o adiciones de la Política Operacional de Soporte Técnico Informático serán propuestas por la Dirección de Informática y aprobadas por la Máxima Autoridad de la Institución. Esta política debe ser revisada como mínimo una vez al año o cuando sea necesario.
- Asegurarse de que los procedimientos estén en funcionamiento para realizar un seguimiento del cumplimiento con las políticas y definir las consecuencias de la no conformidad.
- Acogerá los criterios, normas y técnicas establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), entidad técnica e instancia rectora en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el sector público, y de la comunicación del Poder Ejecutivo del Paraguay.

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

2.1. Usufructo responsable de servicios y recursos tecnológicos

El Ministerio de Industria y Comercio, proporcionará los servicios y recursos tecnológicos a cada usuario según la necesidad del cargo que ocupa, teniendo en cuenta lo autorizado por el responsable jerárquico de la dependencia.

- 2.1.1. El usuario es responsable del uso apropiado de los servicios y recursos tecnológicos que le fueran asignados.
- 2.1.2. Toda información generada en virtud de las funciones asumidas en la institución, debe ser preservada y por lo tanto no puede ser eliminada bajo ninguna circunstancia.
- 2.1.3. El usuario es responsable de los archivos de uso personal almacenados en los recursos proporcionados por la institución.
- 2.1.4. El buen uso de la red (Internet) será responsabilidad del usuario, por lo cual, todo el uso del mismo debe estar alineado a las funciones institucionales que cumpla.
- 2.1.5. El usuario debe apagar los equipos que tiene a su cargo, tales como la Unidad Central de Procesamiento (CPU), monitores e impresoras y desconectar la notebook de la red eléctrica una vez finalizada la jornada laboral.
- 2.1.6. No está permitida la descarga, instalación, reproducción y/o ejecución de softwares, juegos, videos, entre otros, que no hayan sido autorizados y que no cumplan con el fin institucional.

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	POLÍTICA OPERACIONAL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Aprobación 07/01/2021

- 2.1.7. Los recursos tecnológicos deberán permanecer en la institución, salvo situaciones excepcionales (reuniones, comisión de servicio, etc), quedando bajo responsabilidad del funcionario la protección y resguardo del bien y de la información contenida.
- 2.1.8. Los equipos tecnológicos (Notebooks, Proyector, Panel para proyección, Routers Wifi (LTE), entre otros), para uso en forma temporal a las distintas dependencias del MIC, deben ser solicitados vía correo electrónico a la dirección atencionusuario@mic.gov.py y serán proveídos por orden de solicitud y de acuerdo a disponibilidad hasta la culminación de la comisión de servicios.

2.2. Mantenimiento preventivo de equipos informáticos

- 2.2.1. El mantenimiento preventivo de equipos informáticos queda bajo responsabilidad del Departamento de Soporte Técnico del MIC.
- 2.2.2. El cronograma para el mantenimiento de equipos informáticos, deberá realizarse una vez en el año y podrá ser actualizado en caso que este lo amerite, previo consentimiento del Director de Informática y del responsable jerárquico del área afectada.
- 2.2.3. El cronograma de mantenimiento de equipos informáticos debe contemplar todos los eventos posibles y los plazos de duración de los mantenimientos en base al análisis previo.
- 2.2.4. Los mantenimientos preventivos de equipos informáticos deben de realizarse por lo menos dos veces en el año (semestralmente).
- 2.2.5. El desarrollo de las actividades para el cumplimiento eficiente de esta gestión será realizado según el procedimiento establecido para el efecto.
- 2.2.6. El Departamento de Soporte Técnico, deberá contar con un inventario con el historial de cada equipo informático.

2.3. Mesa de ayuda

- 2.3.1. La asistencia técnica a los funcionarios de la institución queda bajo responsabilidad del Departamento de Soporte Técnico del MIC.
- 2.3.2. Las asistencias técnicas deben ser solicitadas por los funcionarios de la institución, según el procedimiento establecido para el efecto.
- 2.3.3. Las asistencias técnicas incluyen: reparación de PC, redes, instalaciones, configuraciones de sistemas operativos, configuración de servidor de impresiones, copias de seguridad, configuración de circuito cerrado, y/o cualquier otro relacionado al puesto de trabajo.
- 2.3.4. Todas las asistencias brindadas, deben ser debidamente registradas.

*** **

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	POLÍTICA OPERACIONAL SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Aprobación 07/01/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Informática Dirección General de Gabinete del Ministro	COMITÉ MECIP	COMITÉ DE CONTROL INTERNO (MECIP)

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01 Aprobación 07/01/2021
	Help Desk SPRO-STMA-HDES-01	

1. OBJETIVO DEL SUBPROCESO

El objetivo de este subproceso es describir la metodología utilizada en el Ministerio de Industria y Comercio para brindar la asistencia técnica necesaria a los usuarios en las tareas y actividades específicas relacionadas al uso de los equipos y estaciones de trabajo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Macroproceso: Gestión de TIC

Proceso: Soporte Técnico y Mantenimiento

Subproceso: Help Desk

Procedimiento:

2.1 Mesa de ayuda

3. ALCANCE

Desde: Recibir la solicitud de asistencia técnica del usuario.

Hasta: La asistencia técnica brindada al usuario.

4. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Solicitud del usuario para la asistencia técnica	Funcionarios de la institución	Asistencia técnica al usuario.	Funcionarios de la institución.

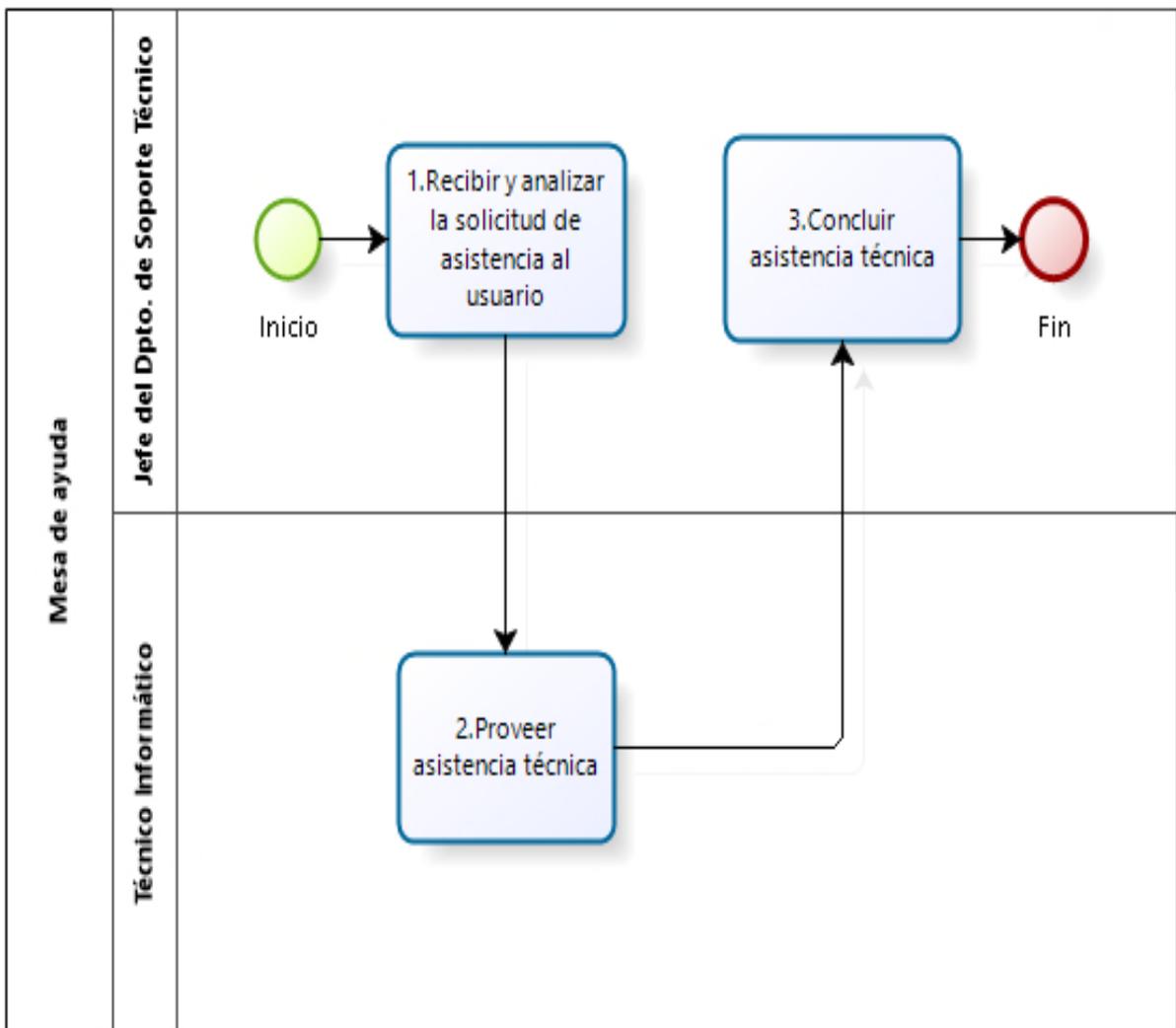
5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ Min.: Minutos.
- ✓ TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- ✓ MIC: Ministerio de Industria y Comercio.
- ✓ UOC: Unidad Operativa de Contrataciones

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01 Aprobación 07/01/2021
	Help Desk SPRO-STMA-HDES-01	

6. FLUJOGRAMA

6.1 Mesa de ayuda



 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01 Aprobación 07/01/2021
	Help Desk SPRO-STMA-HDES-01	

7. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

7.1 Mesa de ayuda

Actividad	Responsable	Tiempo Optimo	Tareas
1. Recibir y analizar la solicitud de asistencia al usuario	Jefe del Dpto. de Soporte Técnico	10 Min	1.1 Recibir la solicitud de asistencia del usuario, por los medios establecidos. 1.2 Registrar la solicitud recibida. 1.3 Analizar la solicitud recibida. 1.4 Asignar al Técnico Informático, para la asistencia al usuario solicitante. Pasa a la actividad N° 2. Nota 1: La asistencia técnica informática contempla los siguientes casos: reparación de PC, redes, instalaciones, configuraciones de sistemas operativos, configuración de servidor de impresiones, copias de seguridad, configuración de circuito cerrado, entre otros.
2. Proveer asistencia técnica	Técnico Informático	20 Min	2.1 Recibir la asignación de la solicitud de asistencia técnica, por los medios establecidos. 2.2 Evaluar el motivo de la solicitud con el usuario. 2.3 Realizar la asistencia técnica. 2.4 Registrar las asistencias técnicas. 2.5 Reportar al Jefe del Dpto. de Soporte Técnico la culminación de la asistencia.
3. Concluir asistencia técnica	Jefe del Dpto. de Soporte Técnico	5 Min.	3.1 Recibir la confirmación de la realización de la asistencia técnica. 3.2 Tomar conocimiento. 3.3 Evaluar la asistencia técnica. 3.4 Dar conclusión a la asistencia brindada. FIN

El procedimiento establecido en el presente documento, es de carácter obligatorio, por lo tanto, cualquier otra actividad o el no cumplimiento del mismo, será considerado como no válido y, en consecuencia, pasible de sanciones de acuerdo a la gravedad de cada caso.

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01 Aprobación 07/01/2021
	Help Desk SPRO-STMA-HDES-01	

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Política Operacional de Soporte Técnico

9. REGISTROS Y/O ANEXOS

Código	Registro	Archivo	Tiempo de Conservación
-	-	-	-

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Informática Dirección General de Gabinete del Ministro	COMITÉ MECIP	COMITÉ DE CONTROL INTERNO (MECIP)

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	Mantenimiento de equipos informáticos SPRO-STMA-MHEI-02	Aprobación 07/01/2021

1. OBJETIVO DEL SUBPROCESO

El objetivo de este subproceso es describir la metodología utilizada en el Ministerio de Industria y Comercio para generar y ejecutar un plan de mantenimiento de equipos informáticos que permita optimizar la vida útil y el uso adecuado de los mismos.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Macroproceso: Gestión de TIC

Proceso: Soporte Técnico y Mantenimiento

Subproceso: Mantenimiento de equipos informáticos

Procedimiento:

2.1 Mantenimiento de equipos informáticos

3. ALCANCE

Desde: La recepción de la disposición para la elaboración del cronograma de mantenimiento de equipo de usuarios.

Hasta: El informe de cumplimiento de lo establecido en el cronograma de mantenimiento de equipos.

4. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Correo de solicitud de cronograma mantenimiento de equipos	Director de Informática	Informe de cumplimiento	Funcionarios de la institución Dirección de TIC

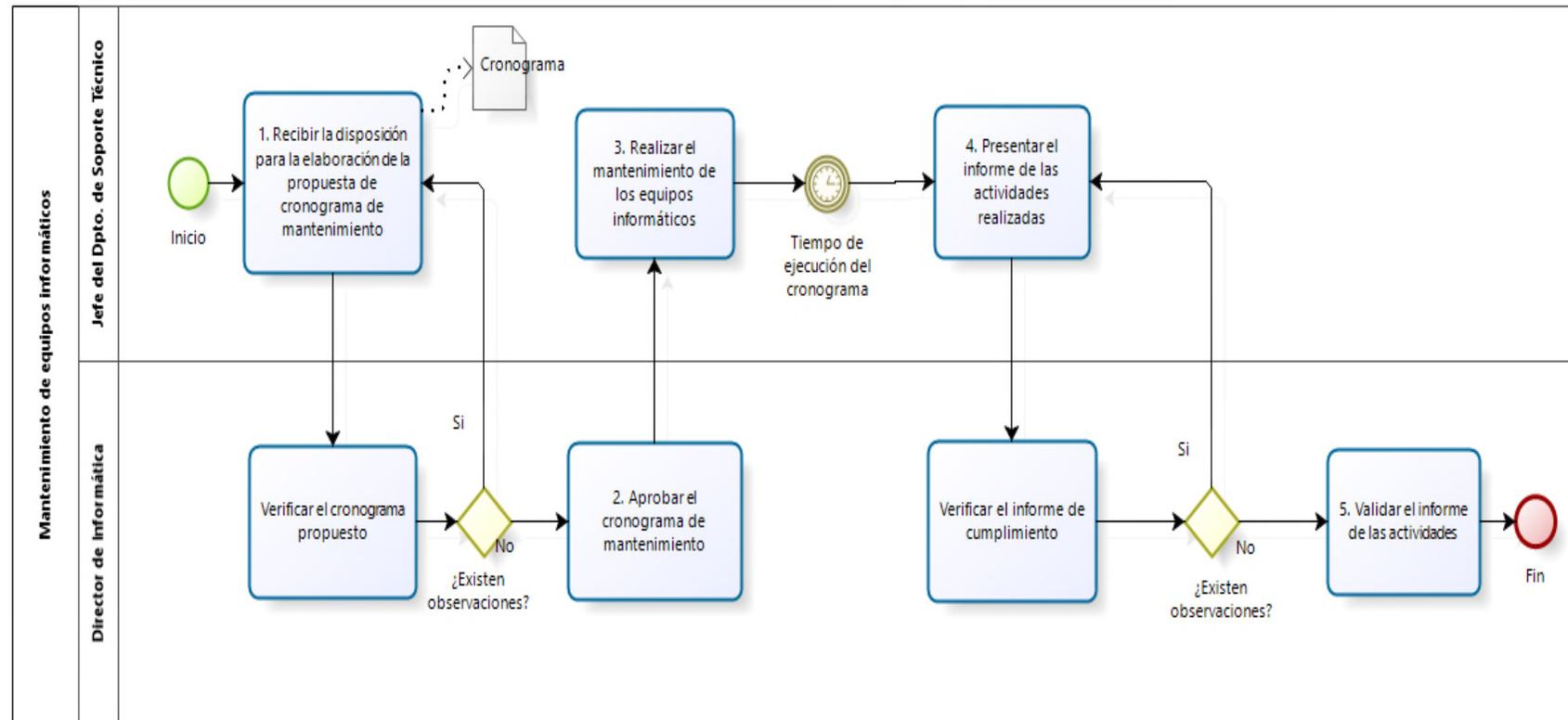
5. TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ Min.: Minutos.
- ✓ H.: Horas.
- ✓ TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- ✓ MIC: Ministerio de Industria y Comercio

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	Mantenimiento de equipos informáticos SPRO-STMA-MHEI-02	Aprobación 07/01/2021

6. FLUJOGRAMA

6.1 Mantenimiento de equipos Informáticos



 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	Mantenimiento de equipos informáticos SPRO-STMA-MHEI-02	Aprobación 07/01/2021

7. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

7.1 Mantenimiento de equipos informáticos

Actividad	Responsable	Tiempo Optimo	Tareas
1. Recibir la disposición para la elaboración de la propuesta de cronograma de mantenimiento	Jefe del Dpto. de Soporte Técnico	2 días hábiles	1.1 Recibir la disposición del Director de Informática para la elaboración de la propuesta de cronograma de mantenimiento, vía correo electrónico. 1.2 Elaborar la propuesta de cronograma de mantenimiento de equipos informáticos de la institución. 1.3 Remitir el cronograma al Director de Informática, vía correo para su validación. Nota 1: Los equipos informáticos de la institución podrían ser: computadores, impresoras, escáneres, entre otros recursos. Nota 2: Los plazos establecidos para los mantenimientos de equipos deben ser fijados según la Política Operacional de Soporte Técnico .
2. Aprobar el cronograma de mantenimiento	Director de Informática	1 día	2.1 Recibir el cronograma de mantenimiento de equipos informáticos de la institución del Jefe del Dpto. de Soporte Técnico. 2.2 Verificar el cronograma propuesto. Si existen observaciones, solicita los ajustes. Pasa a la actividad N° 1. No existen observaciones, pasa a la siguiente tarea. 2.3 Aprobar el cronograma, vía correo. 2.4 Comunicar a los funcionarios afectados las fechas aprobadas para el mantenimiento de sus equipos informáticos, a través de correo electrónico. 2.5 Remitir el cronograma aprobado, vía correo electrónico.
3. Realizar el mantenimiento de los equipos informáticos	Jefe del Dpto. de Soporte Técnico	30 Min	2.6 Recibir el cronograma aprobado para el mantenimiento de equipos informáticos. 2.7 Realizar el mantenimiento de equipos informáticos según lo establecido en el cronograma.

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	Mantenimiento de equipos informáticos SPRO-STMA-MHEI-02	Aprobación 07/01/2021

Actividad	Responsable	Tiempo Optimo	Tareas
Tiempo de ejecución del cronograma			
4. Presentar el informe de las actividades realizadas	Jefe del Dpto. de Soporte Técnico	1 día	3.1 Elaborar el informe de cumplimiento de las actividades desarrolladas. 3.2 Remitir al Director de Informática, el estado de cumplimiento del cronograma.
5. Validar el informe de las actividades	Director de Informática	1 día	4.1 Recibir el informe de cumplimiento de las actividades desarrolladas. 4.2 Verificar el informe de cumplimiento Si existen observaciones, solicita los ajustes. Pasa a la actividad N° 4. No existen observaciones, pasa a la siguiente tarea. 4.3 Validar el informe de las actividades desarrolladas. FIN

El procedimiento establecido en el presente documento, es de carácter obligatorio, por lo tanto, cualquier otra actividad o el no cumplimiento del mismo, será considerado como no válido y, en consecuencia, pasible de sanciones de acuerdo a la gravedad de cada caso.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Política Operacional de Soporte Técnico

9. REGISTROS Y/O ANEXOS

Código	Registro	Archivo	Tiempo de Conservación
F-CME-01	Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos	Dirección de Informática	5 años
F-ICM-02	Informe de cumplimiento de mantenimiento de equipos	Dirección de Informática	5 años

 MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas del Paraguay (MECIP)	Versión: 01 Código: PO-STI-01
	Mantenimiento de equipos informáticos SPRO-STMA-MHEI-02	Aprobación 07/01/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Informática Dirección General de Gabinete del Ministro	COMITÉ MECIP	COMITÉ DE CONTROL INTERNO (MEICP)