



**DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL CONSEJO NACIONAL DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN, RESOLUCIÓN NÚMERO CINCUENTA Y OCHO
DIAGONAL DOS MIL VEINTICINCO 58/2025.**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo diez (10) del Decreto Número setenta y seis guion noventa y siete (76-97) del Congreso de la República de Guatemala, Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y del Deporte, el Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), *tiene como propósito coordinar el uso racional de los recursos que conforme la Ley, le corresponde atender la educación física, la recreación y el deporte y con ello eliminar la duplicidad, interferencia y vicios en la satisfacción de las necesidades e intereses de la población en estas áreas (...)"*;

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con las literales "c)" y "h)" del artículo veintiséis (26) del Reglamento Interno del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), el cual preceptúa en su parte conducente: "*(...) c) Ejercer la representación legal del CONADER en asuntos administrativos, cuando medie tal delegación por parte del Consejo, de conformidad con lo establecido en este reglamento. Y literal h) Aprobar los manuales y normativas internas administrativas de la institución e informar al Consejo;*

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la literal "j)" del artículo once (11) del Reglamento Orgánico Interno del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), el cual preceptúa en su parte conducente: "*(...) Aprobar manuales administrativos y normativas para el eficiente y eficaz desarrollo institucional, observando las leyes y reglamentos que sobre el particular sean aplicables;*

POR TANTO:

Esta Dirección Ejecutiva del CONADER, en el ejercicio de las funciones y atribuciones establecidas en la ley y en los artículos citados; con el objeto de crear y/o autorizar lo concerniente a normativas para el eficiente desarrollo institucional del CONADER;

RESUELVE:

Artículo 1. Autorización. Se autoriza el procedimiento de Soporte o Asesoría versión dos (02), el cual tiene por objeto establecer los lineamientos y actividades necesarias para brindar soporte técnico o asesoría eficiente y oportuno a los usuarios, con el fin de garantizar la continuidad operativa, la funcionalidad de los sistemas y equipos tecnológicos, y la pronta resolución de incidencias o requerimientos.



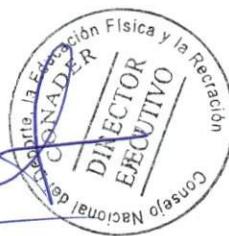


Artículo 2. Vigencia. La presente resolución iniciará su vigencia a partir de la presente fecha, dejando sin efectos cualquier manual, procedimiento, reglamento o disposición emitida con anterioridad; misma que deberá ser notificada a la Dirección Administrativa del Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación (CONADER), para los efectos que correspondan, debiendo publicarse en el Portal oficial de la Institución.

Guatemala treinta y uno (31) de octubre de dos mil veinticinco (2025).



Lcda. Mónica Violeta Morataya Aroche
Director Ejecutivo
Dirección Ejecutiva
CONADER



Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación
CONADER
DIRECTOR EJECUTIVO

Consejo Nacional del Deporte, la Educación Física y la Recreación



PROCEDIMIENTO

SOPORTE O ASESORÍA Versión 02

CONTROL DEL DOCUMENTO

Código Único del Documento:	DA-SI-PRO-03-02-2025
Reemplaza a:	DI-PRO-01
Fecha de emisión:	22/10/2025
Próxima revisión	22/10/2026

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre y Puesto	Fecha	Firma y Sello
Elaborado por:	Encargado de Soporte Informático	22/10/2025	 Julio César Ajú Batzibal Encargado de Soporte Informático Dirección Administrativa CONADER
Revisado por:	Director Administrativo	22/10/2025	 Lic. Julio Rodolfo Girón Ríos Director Administrativo Dirección Administrativa CONADER

ମନୋମହିମା
ପରିମାଣରେ କିମ୍ବା
ବ୍ୟାକରଣରେ କିମ୍ବା
ବ୍ୟାକରଣରେ

ମନୋମହିମା
ପରିମାଣରେ କିମ୍ବା
ବ୍ୟାକରଣରେ କିମ୍ବା
ବ୍ୟାକରଣରେ

PROCEDIMIENTO
 Soporte o Asesoria

Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 2 de 7

Revisado por:	Encargado de Procesos	22/10/2025	<i>Lic. Steven Antonio Díaz Ramírez</i> Encargado de Procesos Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional CONADER
Revisado por:	Director de Planificación y Desarrollo Institucional	22/10/2025	<i>Lic. Byron José Zambrano Quinteros</i> Director de Planificación y Desarrollo Institucional en Funciones Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional CONADER
Aprobado por:	Director Ejecutivo	22/10/2025	<i>Licda. Mónica Violeta Morataya Aroche</i> Director Ejecutivo Dirección Ejecutiva CONADER

Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 3 de 7

CONTENIDO

PROCEDIMIENTO	1
CONTROL DEL DOCUMENTO	1
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	1
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo general.....	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3.1 Propósito	4
3.2 Alcance	5
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.....	5
5. MARCO NORMATIVO Y DE CUMPLIMIENTO	5
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES	6
7. Registro de actualizaciones	7
8. Responsabilidades	7



Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 4 de 7

1. INTRODUCCIÓN

El procedimiento tiene como finalidad estandarizar la atención a los usuarios que requieran soporte técnico, definiendo las responsabilidades, que garanticen una atención oportuna y eficaz. Al establecer un proceso claro, se busca reducir tiempos de inactividad, prevenir fallas recurrentes y mejorar la experiencia del usuario en el uso de los recursos tecnológicos

2. OBJETIVOS

2.1 *Objetivo general*

Establecer los lineamientos y actividades necesarias para brindar soporte técnico o asesoría eficiente y oportuno a los usuarios, con el fin de garantizar la continuidad operativa, la funcionalidad de los sistemas y equipos tecnológicos, y la pronta resolución de incidencias o requerimientos.

2.2 *Objetivos específicos*

1. Atender y resolver incidencias técnicas de manera eficaz y en el menor tiempo posible.
2. Registrar, clasificar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico.
3. Mantener la operatividad de los equipos y sistemas mediante acciones preventivas y correctivas

3. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

3.1 *Propósito*

Garantizar el funcionamiento eficiente y continuo de los sistemas, equipos y servicios tecnológicos, mediante la atención oportuna y eficaz de incidentes y requerimientos técnicos, con el fin de apoyar el cumplimiento de las funciones institucionales.



Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 5 de 7

3.2 Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la institución que requieran soporte técnico relacionado con hardware, software, redes y otros recursos tecnológicos, incluyendo solicitudes, mantenimiento, actualizaciones y resolución de problemas.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Informe Técnico: Documento emitido por el Encargado de Soporte Informático en respuesta a las solicitudes de los usuarios.

5. MARCO NORMATIVO Y DE CUMPLIMIENTO

- Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 91 y 92.
- Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97.
- Ley Nacional para el Desarrollo de la Cultura Física y el Deporte, Acuerdo 76-97.



PROCEDIMIENTO
Soporte o Asesoría

Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 6 de 7

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
1. Ingreso de solicitud de soporte o asesoría	Unidad solicitante	Ingresar la solicitud de soporte o asesoría por medio de correo electrónico.
2. Revisión y análisis de la solicitud	Encargado de Soporte Informático	Revisa, evalúa y analiza la solicitud.
3. Seguimiento al requerimiento	Encargado de Soporte Informático	Brinda seguimiento al requerimiento realizado por la unidad solicitante. ¿Se resolvió la solicitud? Sí, continuar al paso 4. No, regresar al paso 1.
4. Firma de formulario DINF-FOR-01	Unidad solicitante	Firma de Recibido el formulario DINF-FOR-01.
5. Emisión de informe y documentación	Encargado de Soporte Informático	Emite informe técnico y documenta.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



Unidad Administrativa	Código	Versión	Página
Dirección Administrativa	DA-SI-PRO-03-02-2025	02	Página 7 de 7

7. Registro de actualizaciones

Fecha de actualización	Responsable	Cambios realizados
22/10/2025	Encargado de Procesos	Revisión y actualización versión 02 en nueva plantilla de procedimientos.

8. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidades
Director Administrativo	Velar por el cumplimiento de este procedimiento
Encargado de Soporte Informático	Liderar este procedimiento. Notificar al encargado de procesos sobre cualquier actualización de este documento.
Encargado de Procesos	Asegurar el cumplimiento de este procedimiento y realizar los cambios y actualizaciones que sean notificados.
Director de Planificación y Desarrollo Institucional	Velar por el cumplimiento de la gestión documental.
Director Ejecutivo	Revisar y autorizar este documento de acuerdo con la versión que se encuentre vigente

