



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





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 |

Julio César Jón Batistola
Encargado de Soporte Técnico
Sección Administrativa
COMADEN

Julio César Jón Batistola
Encargado de Soporte Técnico
Sección Administrativa
COMADEN

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|---------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO Soporte o Asesoría | | | |
| | 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 |  Lic. Steven Antonio Díaz Ramírez Encargado de Procesos Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional CONADER |
| Revisado por: | Director de Planificación y Desarrollo Institucional | 22/10/2025 |  Lic. Byron José Zambrano Quinteros Director de Planificación y Desarrollo Institucional en Funciones Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional CONADER |
| Aprobado por: | Director Ejecutivo | 22/10/2025 |  Leda Mónica Violeta Morataya Aroche Director Ejecutivo Dirección Ejecutiva CONADER |

| | | | | |
|--|---|----------------------|---------|---------------|
| | PROCEDIMIENTO Soporte o Asesoría | | | |
| | 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 |



| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|---------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO Soporte o Asesoría | | | |
| | 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.



| | | | | |
|---|---|----------------------|---------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO Soporte o Asesoría | | | |
| | Unidad Administrativa | Código | Versión | Página |
| | Dirección Administrativa | DA-SI-PRO-03-02-2025 | 02 | Página 5 de 7 |

3.2 Alcance

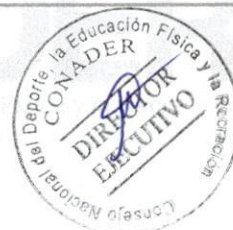
Este procedimiento aplica a todas las áreas de la institución que requieran soporte técnico relacionado con hardware, software, redes y otros recursos tecnológicos, incluyendo solicitudes, mantenimiento, actualizaciones y resolución de problemas.


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 | Ingresa 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 DINFOR-01 | Unidad solicitante | Firma de Recibido el formulario DINFOR-01. |
| 5. Emisión de informe y documentación | Encargado de Soporte Informático | Emite informe técnico y documenta. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |



| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------------|---------|---------------|
|  | PROCEDIMIENTO Soporte o Asesoría | | | |
| | 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 |

