

Plan de Mejoramiento Funcional

Entidad	Informe	Fecha	Tipo de auditoría	Áreas de Riesgo		
Comisión Nacional de Telecomunicaciones	INFORME FINAL UATI_DAG_AI_009_2022		Auditoría Informática			

Código	HALLAZGO	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
OBS1	MANUALES DEL USUARIO Acciones de Mejoramiento			Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones							
1.1	Solicitar a la contratista, la remisión de la documentación de todos los manuales de los sistemas informáticos y plataformas tecnológicas en idioma español, considerar esta observación para todos los futuros llamados y/o contrataciones, 1.2 Disponibilizar la documentación del sistema de medición de calidad de servicio, como ser manuales del usuario, casos de uso y otros, a todos los usuarios del mismo.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benítez	Ing. Marcelo Agüero	Se solicitara a la contratista los manuales de los sistemas informáticos y plataformas tecnológicas en idioma español.	
Código	HALLAZGO						
OBS2	EQUIPOS O DISPOSITIVOS NO OPERATIVOS Acciones de Mejoramiento			Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones							
Realizar la verificación o prueba del funcionamiento efectivo de los equipos o dispositivos que no se encuentran operativos por diferentes motivos y que están resguardados en las dependencias del COMM, de manera a que los mismos sigan almacenados como repuestos o sean dados de baja, en consideración al Formato N° 48 y 49 - MECIP	Se procederá a la verificación de los equipos o dispositivos que se encuentran en las dependencias del COMM para conocer su utilidad y datos de baja los que ya no cumplen ninguna función.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benítez	Ing. Marcelo Agüero	Equipos y dispositivos dados de baja o resguardados como repuestos.	
Código	HALLAZGO						
OBS3	NIVELES DE ACCESO DE USUARIO Acciones de Mejoramiento			Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones							
Definir y establecer los niveles de usuario para el sistema de medición. Estos niveles son requisitos para definir la capacidad o los permisos de un usuario para realizar determinadas tareas o acciones cuando se encuentren operando el sistema.	Se establecerán los niveles o jerarquías de los usuarios para el uso del sistema y las diversas plataformas.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benítez	Ing. Marcelo Agüero	Usuarios con jerarquías con permisos para uso del Sistema.	
Código	HALLAZGO						
OBS4	POSIBLES VULNERABILIDADES DEL SISTEMA Acciones de Mejoramiento			Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones							
4.1	Requirir a la contratista la habilitación o creación de módulos de auditoría, que permita identificar las acciones realizadas por los distintos usuarios del sistema, de manera a resguardar la integridad de los datos contenidos en el mismo, 4.2 Solicitar a la contratista la habilitación o creación de un módulo para realizar las copias de seguridad en forma automática, evitando así pérdidas de datos o información u olvidos involuntarios al momento de realizar estas copias.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benítez	Ing. Marcelo Agüero	Creación de Backup en forma automática.	
Código	HALLAZGO						
OBS5	CONTROL DE INVENTARIO Acciones de Mejoramiento			Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones							
Contar con un Inventario físico actualizado y con datos que puedan ser cruzados entre los registros de la GSC y la de Patrimonio, conforme al Formato 47- MECIP	Se confeccionará un inventario físico actualizado para su posterior cruzamiento con la División de Patrimonio.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benítez	Ing. Marcelo Agüero	Inventario Físico actualizado	

Ing. Miguel Benítez
COMATEL

ING. MARCELO AGÜERO
COMATEL
COORDINADOR GENERAL DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

Ing. Javier Barrios
COMATEL

Abel Cárdenas
Auditor Interno Interino
COMATEL

Plan de Mejoramiento Funcional

Código	HALLAZGO						Hallazgo	
OBS6	PLAN Y CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO - DISPOSITIVOS Y EQUIPOS (HW)	Acciones de Mejoramiento	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones		Se elaborará un Plan y Cronograma de Mantenimiento, reparación de los equipos y calibración de los mismos.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benitez	Ing. Marcelo Agüero	Plan y Cronograma de Mantenimiento y reparación.	
Código	HALLAZGO							
OBS7	PLAN Y CRONOGRAMA DE SISTEMAS Y PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS (SW)	Acciones de Mejoramiento	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones		7.1 Establecer y cumplir con un plan de mantenimiento de los sistemas de información y plataformas utilizadas para realizar la medición de calidad de servicio de telefonía móvil, conforme al Formato N° 49 - MECIP 7.2	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benitez	Ing. Marcelo Agüero	Plan de Mantenimiento de los Sistemas de Información.	
		Elaborar los reportes e informes referentes a los mantenimientos realizados al sistema de información y a las distintas plataformas tecnológicas, en base al cumplimiento del Plan de mantenimiento de los sistemas de información y plataformas utilizadas para medir la calidad del servicio de telefonía móvil, conforme al Formato N° 49 - MECIP						
Código	HALLAZGO							
OBS8	CONTINUIDAD DEL TRABAJO	Acciones de Mejoramiento	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsable Directo	Responsable de Área	Indicador	Avance
Recomendaciones		Se recomendará realizar las gestiones necesarias para mantener operativos los equipos de medición en caso necesario de realizar mediciones inclusive cuando ya se haya concluido el horario laboral establecido por la institución, para asegurar la accesibilidad o disponibilidad del sistema y garantizar el acceso a los usuarios autorizados a realizar los procesos, servicios y datos que soporta el sistema.	25/07/22	31/12/22	Ing. Miguel Benitez	Ing. Marcelo Agüero	Equipos de Medición disponibles y accesibles fuera el horario laboral establecido.	

ING. MIGUEL BENITEZ
COMATEL

ING. MARCELO AGÜERO
GERENTE DE SUPERVISIÓN Y CONTROL
COMATEL

ING. JAVIER BATMOS
COMATEL

Mrs. Marcel A. Chaparro Cáceres
Auditor Interno
COMATEL