

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3389/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL SUBPROCESO “ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS DE HARDWARE – VERSIÓN 1.0” DEL PROCESO GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LAS TICS; CUYO DUEÑO ES EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.**

Asunción, 21 de diciembre de 2023.

**VISTO:** El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3316/2023 y el Interno CCCI/130/2023 del 21 de diciembre de 2023, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

**CONSIDERANDO:** Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, resuelve adoptar el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades Públicas del Paraguay - MECIP-, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las entidades sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece que la institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos y debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 3316/2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 9.0, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/130/2023 de fecha 21 de diciembre de 2023, informa que a través del Contrato N° 40/2022, vigente con la firma Consultores Contables, Administrativos y Auditores, las Coordinaciones encargadas de gestionar la implementación del MECIP, llevaron adelante el desarrollo del Mapa de Procesos Institucional. El mencionado contrato incluye el desarrollo en la Fase 3, de los siguientes procesos: Procesos Misionales 6 (seis), Procesos de Apoyo 15 (quince). Los formatos fueron desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia, acompañados por las Coordinaciones del MECIP y las profesionales consultoras de la firma contratada y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

**POR TANTO:** El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 21 de diciembre de 2023, Acta N° 64/2023 y en uso de sus atribuciones

conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

**RESUELVE:**

- Art. 1°** **APROBAR** el **Subproceso ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS DE HARDWARE – Versión 1.0** del **Proceso GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO** correspondiente al **Macroproceso GESTIÓN DE LAS TICS**; cuyo dueño es el Departamento de Informática de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, ajustado a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a todos los dueños de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, la implementación efectiva de los formatos caracterizados, que servirán como herramienta clave para la documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente Resolución y la emisión de propuestas de mejora continua.
- Art. 4°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a las áreas afectadas y a todos los funcionarios de la CONATEL, del proceso aprobado.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados en la Institución.
- Art. 6°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ  
Presidente  
Res. Dir. N° 3389/2023

A1141266

**MACROPROCESO**

**GESTIÓN DE LAS TICS.**

**DUEÑO: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.**

**PROCESO**

**GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO.**

**DUEÑO: UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO.**

**SUBPROCESO**

**ASISTENCIA TÉCNICA A USUARIOS DE HARDWARE.**

**DUEÑO: UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO.**

**FORMATOS DESARROLLADOS**

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, RIESGOS, POLÍTICAS  
OPERACIONALES, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES E  
INDICADORES.**



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:  
FORMATO:  
N°:

GESTIÓN POR PROCESOS  
Definición Macroproceso  
37

| Macroproceso - Código | Objetivo                                                                                                                                                  | Tipo de Macroproceso |          |       | Cargo Responsable                   |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|-------|-------------------------------------|
|                       |                                                                                                                                                           | Estratégico          | Misional | Apoyo |                                     |
| GESTIÓN DE LAS TICS   | Generar valor a las actividades de la Organización a través del uso de la tecnología, para lo cual el uso de esta debe ser una de las líneas estratégicas |                      |          | X     | Jefe<br>Departamento de Informática |

Lic. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Elaborado por: Fecha: 02-11-2023

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:



38

(2) **OBJETIVO:** Generar valor a las actividades de la Organización a través del uso de la tecnología, para lo cual el uso de esta debe ser una de las líneas estratégicas

|     |                   |
|-----|-------------------|
| (5) | Cargo Responsable |
|-----|-------------------|

**Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios**

Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos en cuanto a Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones

Fecha: 02-11-2023

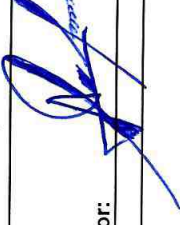
Fecha: 02-11-2023

**Fecha:**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Subprocesos  
Nº: 39

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                             |                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS                                                                                                                                                   |                                                                                             |                           |
| (2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TÉCNICO                                                                                                                                                 |                                                                                             |                           |
| (3) OBJETIVO DEL PROCESO: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios                                                       |                                                                                             |                           |
| (4) Subprocesos - Código                                                                                                                                                                 | (5) Objetivo                                                                                | (6) Cargo Responsable     |
| Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos                                                                                                                                      | Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones  | Unidad de Soporte técnico |
| Asistencia Técnica a Usuarios de hardware                                                                                                                                                | Reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos físicos | Unidad de Soporte técnico |
| Elaborado por:  <b>AUGUSTO DUARTE</b><br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL<br>Fecha: 02/11/2023                |                                                                                             |                           |
| Revisado por:  <b>Lc. Rodney Colmán</b><br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL<br>Fecha: 02-11-2023 |                                                                                             |                           |
| Aprobado por: _____<br>Fecha: _____                                                                                                                                                      |                                                                                             |                           |

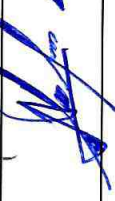


COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso  
Nº: 46

- (1) MACROPROCESO : GESTION DE LAS TICS
- (2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a usuarios de hardware

| (4) PRODUCTO    | (5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO |  |  |  | (6) Clientes y/o grupos de Interés |
|-----------------|----------------------------------|--|--|--|------------------------------------|
| Soporte técnico | Oportuno                         |  |  |  | Funcionarios de la CONATEL         |
|                 | Seguro                           |  |  |  |                                    |
|                 | Completo                         |  |  |  |                                    |
|                 | Segura                           |  |  |  |                                    |
| Mantenimiento   | Preventivo                       |  |  |  | Funcionarios de la CONATEL         |
|                 | Correctivo                       |  |  |  |                                    |
|                 | Seguro                           |  |  |  |                                    |
|                 | Oportuno                         |  |  |  |                                    |

|                |                                                                                                                                                     |                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br><b>AUGUSTO DUARTE</b><br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL           | Fecha: 02/11/2023 |
| Revisado por:  | <br>Lfc. Rodney Colmán<br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                     | Fecha:            |



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso  
Nº: 47

|                                                           |  |                                |  |                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------|--|--------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------|--|
| (1 ) MACROPROCESO :  GESTIÓN DE LAS TICS                  |  |                                |  |                                                                    |  |
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO                  |  |                                |  |                                                                    |  |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a usuarios de hardware |  |                                |  |                                                                    |  |
| (4) Insumos                                               |  | (5) Características del Insumo |  | (6) Proveedores                                                    |  |
| Solicitudes                                               |  | completo                       |  | Funcionarios de la Conatel                                         |  |
|                                                           |  | preciso                        |  |                                                                    |  |
|                                                           |  | Clara                          |  |                                                                    |  |
|                                                           |  | Oportuno                       |  |                                                                    |  |
| Plan y Cronograma                                         |  | completo                       |  | Jefe del Dpto. Informática<br>Jefe de la Unidad de Soporte técnico |  |
|                                                           |  | Preventivo                     |  |                                                                    |  |
|                                                           |  | Planificado                    |  |                                                                    |  |
|                                                           |  | Claro                          |  |                                                                    |  |

Elaborado por: *Augusto Duarte* Fecha: 02-11-2023  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Revisado por: *Rodney Colmán* Fecha: 02-11-2023  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Aprobado por: Fecha:



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Definicion Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO: GESTION DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TECNICO

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios

(3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

(5) OBJETIVO: Reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos físicos

| (6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO                                                             |                                                            | (7) OBJETIVO                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recibir solicitud de reclamo de equipo hardware (por correo, por sistema, telefónico o presencial) |                                                            | Analizar el reclamo para verificar si la misma es para soporte técnico de hardware o software                                          |
| Designar un recurso técnico para ir a verificar el reclamo                                         |                                                            | Dar asistencia in situ para evaluar y realizar un diagnóstico de lo reclamado por el usuario                                           |
| Verificar el equipo o dispositivo dañado                                                           |                                                            | Evaluar si el equipo puede ser reparado in situ o si requiere intervención en el laboratorio de Informática.                           |
| Corroborar si el equipo o dispositivo dañado requiere de algún repuesto o accesorio                |                                                            | Verificar si se va a requerir la compra de algún repuesto o accesorio para la reparación del equipo.                                   |
| Informar si la solución requiere un repuesto o soporte adicional externo                           |                                                            | Solicitar la compra del bien o servicio para disponer del repuesto o accesorio para la solución del hardware con inconveniente técnico |
| Reparar el equipo o dispositivo dañado                                                             |                                                            | Disponibilizar el recurso hardware para utilización del usuario                                                                        |
| Comunicar al usuario los trabajos realizados                                                       |                                                            | Dar un retorno al usuario sobre el soporte técnico brindado                                                                            |
| Cerrar el pedido de soporte técnico                                                                |                                                            | Culminar la atención realizada al usuario                                                                                              |
| Registrar el evento del soporte solicitado                                                         |                                                            | Almacenar el evento realizado en el libro de registros para lecciones aprendidas.                                                      |
| Elaborado por:                                                                                     | Fecha: 02-11-2023                                          |                                                                                                                                        |
| AUGUSTO DUARTE<br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL                                                         |                                                            |                                                                                                                                        |
| Revisado por:                                                                                      | Lic. Rodney Colmán<br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL |                                                                                                                                        |
| Aprobado por:                                                                                      |                                                            | Fecha:                                                                                                                                 |



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos  
Nº: 49

| (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS                    |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO                  |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |
| Nº                                                        | (4) Actividad                                                        | (5) TAREA POR ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | (6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario) |
| 1                                                         | Solicitar Asistencia Técnica                                         | 1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico, sistema o telefónicamente al Departamento de Informática.                                                                                                                                                                                     | 10 min                                       |
| 2                                                         | Registrar la solicitud de asistencia técnica en el libro de reclamos | 2. Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema de reclamos.<br>2.1. En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema de reclamos.                                                                              | 10 min                                       |
| 3                                                         | Análizar y gestionar los repuestos para atender la solicitud.        | 3. Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario.<br>3.1. Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una compra de repuestos o accesorios, se informa directamente al Jefe de Unidad para solicitar la compra al superior inmediato. | 1 hora                                       |
| 4                                                         | Atender la solicitud                                                 | 4. Brinda el soporte técnico solicitado, reparación del equipo o dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                           | 1 hora                                       |
| 5                                                         | Validar el servicio                                                  | 5. Una vez resuelta la solicitud se entrega el equipo al usuario, indicando las causas encontradas y la solución aplicada a la misma.                                                                                                                                                                                   | 10 min                                       |
| 6                                                         | Cerrar el informe o Reporte                                          | 6. Realiza el cierre del reporte en el Sistema de registro una vez que se ha solventado la solicitud.<br>6.1 En caso de no recibir retroalimentación por parte del solicitante, se da por concluido el servicio de forma satisfactoria tal y como se menciona en el correo de cierre de reporte                         |                                              |

|                |                                                                                                                                                |                   |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br>AUGUSTO DUARTE<br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL            | Fecha: 02-11-2023 |
| Revisado por:  | <br>Rodney Colmán<br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                | Fecha:            |



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos

Nº:

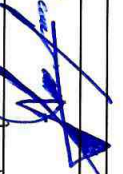
50

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS  
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO  
(3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| Nº | (4) Origen y/o Grupos de Interés              | (5) Informes                                            | (6) Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés                           | (7) Destinatario           | (8) Fecha de Entrega Periodicidad |
|----|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 1  | Requerimientos para la operación del proceso. | Solicitud en sistema de reclamos<br>Reporte de reclamos | Dpto. de Informática<br>Unidad de Soporte Técnico                                      | Funcionarios de la Conatel | S/ Necesidad                      |
| 2  | Otros                                         | Informe técnico de soporte asistido/realizado           | En formato impreso en hojas firmado por el técnico responsable y el Superior Inmediato | Usuario recurrente         | A solicitud de parte              |

Elaborado por:  AUGUSTO DUARTE  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  Lic. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos  
N°: 69

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS  
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

| (1) Subproceso                            | (2) OBJETIVO                                                                                | (3) RIESGOS        | (4) DESCRIPCIÓN                                                                                                 | (5) AGENTE GENERADOR     | (6) CAUSAS                                                                  | (7) EFECTOS                                                                            |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Asistencia Técnica a Usuarios de hardware | Reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos físicos | Demora             | Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas                                | personas, sistemas       | Sobrecarga de trabajos. Atención de urgencias. Falta de personal capacitado | Retrasos en los procesos institucionales.                                              |
|                                           |                                                                                             | Error              | Deficiencias en la instalación de equipos informáticos                                                          | Personas                 | Falta de personal capacitado. Desatención. Falta de interés.                | Retrasos en la entrega de los productos. Pérdidas económicas. Pérdida de imagen        |
|                                           |                                                                                             | Inexactitud        | Carencias significativas en las reparaciones y la asignación de repuestos e insumos a los equipos informáticos. | personas, sistemas       | Mala intención. Desidia                                                     | Pérdidas económicas. Reprocesos. Retrasos en la entrega de productos                   |
|                                           |                                                                                             | fallas de hardware | Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.                                 | equipos, infraestructura | equipos defectuosos u obsoletos                                             | Retrasos en la entrega de los productos. Dificultades en el desarrollo de los sistemas |
|                                           |                                                                                             |                    |                                                                                                                 |                          |                                                                             |                                                                                        |

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Augusto Duarte

JEFE - U.S.T.

CONATEL

Lic. Rodney Colmán

Jefe de Dpto. Informática

CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Fecha: 02-11-2023

Fecha:



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades  
N°: 70

| Versión 1.0                                               |                                                                                                    |                                                                                                                                        |                       |                                                                                                 |                                         |                                                                                                                     | Código                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS                    |                                                                                                    |                                                                                                                                        |                       |                                                                                                 |                                         |                                                                                                                     | Código                                                                                                  |
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO                  |                                                                                                    |                                                                                                                                        |                       |                                                                                                 |                                         |                                                                                                                     | Código                                                                                                  |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware |                                                                                                    |                                                                                                                                        |                       |                                                                                                 |                                         |                                                                                                                     | Código                                                                                                  |
| N°                                                        | ACTIVIDADES                                                                                        | OBJETIVO                                                                                                                               | RIESGOS               | DESCRIPCIÓN                                                                                     | AGENTE GENERADOR                        | CAUSAS                                                                                                              | EFFECTOS                                                                                                |
| 1                                                         | Recibir solicitud de reclamo de equipo hardware (por correo, por sistema, telefónico o presencial) | Analizar el reclamo para verificar si la misma es para soporte técnico de hardware o software                                          | Error                 | Deficiencias en la documentación de solicitud del soporte técnico.                              | Personas (interno)                      | *Desconocimiento a la hora de redactar la solicitud. Falta de experiencia del personal                              | * Pérdida de tiempo en la generación de instalaciones                                                   |
| 2                                                         | Designar un recurso técnico para ir a verificar el reclamo                                         | Dar asistencia in situ para evaluar y realizar un diagnóstico de lo reclamado por el usuario                                           | Demora                | Tardanza en la asignación de recursos para dar respuesta a la solicitud                         | Personas (interno)<br>Entorno (externo) | *Desinterés * Burocracia                                                                                            | * Retrasos en la atención de la solicitud<br>* Afectación económica a la institución                    |
| 3                                                         | Verificar el equipo o dispositivo dañado                                                           | Evaluar si el equipo puede ser reparado in situ o si requiere intervención en el laboratorio de Informática.                           | Sabotaje              | Inutilizar los equipos físicos informáticos                                                     | Personas (interno)                      | *Mala intención * Falta de conocimiento                                                                             | *Retrasos y tensiones laborales                                                                         |
| 4                                                         | Corroborar si el equipo o dispositivo dañado requiere de algún repuesto o accesorio                | Verificar si se va a requerir la compra de algún repuesto o accesorio para la reparación del equipo.                                   | fallas en el hardware | Deficiencias en los equipos por desgaste o por deficiencia de fábrica                           | equipos, entorno                        | Mala calidad de los equipos. Desgaste. Falta de control en la recepción de los equipos.                             | Pérdidas económicas. Retrasos en los trabajos                                                           |
|                                                           |                                                                                                    |                                                                                                                                        | Inexactitud           | Toma de decisiones erradas en el momento de corroborar la necesidad de repuestos y/o accesorios | Personas (interno)                      | *Complejidad de aspectos técnicos<br>* Falta de conocimientos y experiencia de los integrantes del Grupo de Trabajo | * Retrasos en iniciar la instalación de los equipos<br>* Afectación negativa a la imagen institucional. |
| 5                                                         | Informar si la solución requiere un repuesto o soporte adicional externo                           | Solicitar la compra del bien o servicio para disponer del repuesto o accesorio para la solución del hardware con inconveniente técnico | Demora                | Tardanza en la disposición de la resolución del servicio                                        | Personas                                | *Desinterés * Burocracia                                                                                            | * Afectación negativa a la imagen                                                                       |
| 6                                                         | Reparar el equipo o dispositivo dañado                                                             | Disponibilizar el recurso hardware para utilización del usuario                                                                        | Error                 | Fallas operativas en la resolución de la reparación                                             | Equipos                                 | * Falta de mantenimiento de equipos<br>* Deficiencias de fábrica                                                    | * Afectación negativa al desarrollo del sistema                                                         |
| 7                                                         | Comunicar al usuario los trabajos realizados                                                       | Dar un retorno al usuario sobre el soporte técnico brindado                                                                            | Demora                | Tardanza en la comunicación de los trabajos realizados                                          | Personas (interno)                      | * Desidia<br>*Desinterés. *Burocracia                                                                               | * Afectación negativa al desarrollo de los trabajos.                                                    |
| 8                                                         | Cerrar el pedido de soporte técnico                                                                | Culminar la atención realizada al usuario                                                                                              | Demora                | Tardanza en la comunicación del cierre del soporte realizado                                    | Personas                                | * Desidia<br>*Desinterés. *Burocracia                                                                               | * Afectación negativa a la imagen del área                                                              |



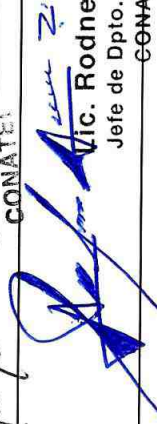
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades  
Nº: 70

| Versión 1.0                                               |                                            |                                                                                   |             |                                                         |                  |                                          |                                                          |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| (1 ) MACROPROCESO :   GESTIÓN DE LAS TICS                 |                                            |                                                                                   |             |                                                         |                  |                                          |                                                          |
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO                  |                                            |                                                                                   |             |                                                         |                  |                                          |                                                          |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware |                                            |                                                                                   |             |                                                         |                  |                                          |                                                          |
| N°                                                        | ACTIVIDADES                                | OBJETIVO                                                                          | RIESGOS     | DESCRIPCIÓN                                             | AGENTE GENERADOR | CAUSAS                                   | EFFECTOS                                                 |
| 9                                                         | Registrar el evento del soporte solicitado | Almacenar el evento realizado en el libro de registros para lecciones aprendidas. | Inexactitud | Información falsa o incompleta en el libro de registros | Personas entorno | Falta de información Desidia. Desinterés | Incongruencias, Afectación negativa a la imagen del área |

Elaborado por:  **AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  **Vic. Rodney Colmán**  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos  
Nº: 74

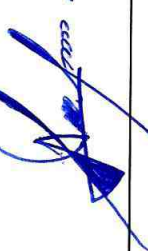
(1 ) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

| (3) Subprocesos                           | (4) Riesgos        | CALIFICACIÓN        |                |                     | (8) Evaluación | (9) Medidas de Respuesta                                     |
|-------------------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|--------------------------------------------------------------|
|                                           |                    | (5)<br>Probabilidad | (6)<br>Impacto | (7)<br>Calificación |                |                                                              |
| Asistencia Técnica a Usuarios de hardware | Demora             | 2                   | 20             | 40                  | Importante     | Prevenir el Riesgo.<br>Proteger la Institución.<br>Compartir |
|                                           | Error              | 1                   | 20             | 20                  | Tolerable      | Proteger la Institución.<br>Compartir                        |
|                                           | Inexactitud        | 1                   | 20             | 20                  | Tolerable      | Proteger la Institución.<br>Compartir                        |
|                                           | fallas de hardware | 2                   | 20             | 40                  | Importante     | Prevenir el Riesgo.<br>Proteger la Institución.<br>Compartir |

Elaborado por:  **AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  **Lic. Rodney Colmán**  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

|                                          |                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------|
| COMPONENTE:                              | CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN            |
| PRINCIPIO:                               | IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS |
| FORMATO:                                 | Ponderación Subprocesos y Riesgos      |
| N°:                                      | 79                                     |
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO |                                        |

| PONDERACIÓN SUBPROCESOS                             |                   | PONDERACIÓN DE RIESGOS SUBPROCESOS |                   |
|-----------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|
| (1) Subprocesos                                     | (3) Ponderación % | (4) Riesgos                        | (5) Ponderación % |
| Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos | 50%               | Demora                             | 32%               |
| Asistencia Técnica a Usuarios de hardware           | 50%               | Error                              | 24%               |
|                                                     |                   | Sabotaje                           | 8%                |
|                                                     |                   | Fallas en el hardware              | 28%               |
|                                                     |                   | Inexactitud                        | 8%                |
| Total:                                              | 100%              | Total:                             | 100%              |

|                |                                                                                                                                                    |                   |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br>AUGUSTO DUARTE<br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL                  | Fecha: 02-11-2023 |
| Revisado por:  | <br>Lic. Rodney Colmán<br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                    | Fecha:            |



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS  
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS  
FORMATO: Priorización Riesgos y Procesos  
Nº: 83

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

| (1) Riesgos                         | (A)                      |  | DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS |      | GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO |      | GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN |      | (3)                  |   | (4) |
|-------------------------------------|--------------------------|--|-----------------------------------------|------|-----------------------------|------|-------------------------------------------------------------|------|----------------------|---|-----|
|                                     | Procesos                 |  |                                         |      |                             |      |                                                             |      | Total Puntaje Riesgo |   |     |
|                                     | (B)% Ponderación Proceso |  | 35%                                     |      | 30%                         |      | 35%                                                         |      |                      |   |     |
|                                     | (2) % Ponderación Riesgo |  | Calificación                            | Peso | Calificación                | Peso | Calificación                                                | Peso |                      |   |     |
| Inexactitud                         | 12%                      |  | 40                                      | 1,65 |                             |      |                                                             |      | 1,65                 | 3 |     |
| Incumplimiento                      | 6%                       |  | 20                                      | 0,41 |                             |      |                                                             |      | 0,41                 | 5 |     |
| Fallas en los servicios de internet | 12%                      |  | 40                                      | 1,65 |                             |      |                                                             |      | 1,65                 | 3 |     |
| Fallas en el hardware               | 24%                      |  | 40                                      | 3,29 | 40                          | 2,82 |                                                             |      | 6,12                 | 1 |     |
| Demora                              | 18%                      |  |                                         |      | 30                          | 1,59 | 30                                                          | 1,85 | 3,44                 | 2 |     |
| Error                               | 12%                      |  |                                         |      | 40                          | 1,41 |                                                             |      | 1,41                 | 4 |     |
| Virus informáticos                  | 6%                       |  |                                         |      |                             |      | 20                                                          | 0,41 | 0,41                 | 5 |     |
| Colapso de sistemas                 | 12%                      |  |                                         |      |                             |      | 40                                                          | 1,65 | 1,65                 | 3 |     |
| (C) Total Proceso                   | 100%                     |  |                                         |      |                             |      |                                                             |      | 16,74                |   |     |
| (D) Priorización de Proceso         |                          |  |                                         |      |                             |      |                                                             |      |                      |   |     |

Elaborado por:  AUGUSTO DUARTE  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  Etc. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN  
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS  
FORMATO: Priorización Riesgos y Procesos

Nº:

84

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

| (1) Riesgos                    | (A)                         | Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos |       |              |       | Asistencia Técnica a Usuarios de hardware |   | (3)<br>Total Puntaje Riesgo | (4)<br>Priorización de Riesgo |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------|-------|--------------|-------|-------------------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------|
|                                | Subprocesos                 |                                                     |       |              |       |                                           |   |                             |                               |
|                                | (B)% Ponderación Subproceso | 50%                                                 |       | 50%          |       |                                           |   |                             |                               |
|                                | (2) % Ponderación Riesgo    | Calificación                                        | Peso  | Calificación | Peso  |                                           |   |                             |                               |
| Demora                         | 32%                         | 40                                                  | 6,40  | 40           | 6,40  | 12,80                                     | 1 |                             |                               |
| Error                          | 24%                         | 20                                                  | 2,40  | 40           | 4,80  | 7,20                                      | 3 |                             |                               |
| Sabotaje                       | 8%                          | 20                                                  | 0,80  |              |       | 0,80                                      | 4 |                             |                               |
| Fallas en el hardware          | 28%                         | 40                                                  | 5,60  | 30           | 4,20  | 9,80                                      | 2 |                             |                               |
| Inexactitud                    | 8%                          |                                                     |       | 20           | 0,80  | 0,80                                      | 4 |                             |                               |
| (C) Total Subproceso           | 100%                        |                                                     | 15,20 |              | 16,20 | 31,40                                     |   |                             |                               |
| (D) Priorización de Subproceso |                             |                                                     |       |              |       |                                           |   |                             |                               |

Elaborado por:

JEFE - U.S.T.

FECHA: 02-11-2023

Revisado por:

JEFE - U.S.T.

FECHA: 02-11-2023

Aprobado por:

FECHA:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Procesos  
Nº: 88

| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO |                                                                                  |                          |                             |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| (1) RIESGOS                              | (2) DESCRIPCIÓN                                                                  | (3) TOTAL PUNTAJE RIESGO | (4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |
| Fallas en el hardware                    | Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.  | 9,80                     | 2                           |
| Demora                                   | Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas | 12,80                    | 1                           |
| Error                                    | Deficiencias en la instalación de equipos informáticos                           | 7,20                     | 3                           |

AUGUSTO DUARTE  
JEFE - U.S.T.

Elaborado por:  Fecha: 02-11-2023

CONATEL

  
Lit. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática

Revisado por:  Fecha: 02-11-2023

CONATEL

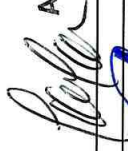
Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

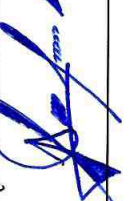


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP-

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Subprocesos  
N°: 89

| (1) MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS TICS                     |                                                                                                                 |                          |                             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| (2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TÉCNICO                  |                                                                                                                 |                          |                             |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware |                                                                                                                 |                          |                             |
| (1) RIESGOS                                               | (2) DESCRIPCIÓN                                                                                                 | (3) TOTAL PUNTAJE RIESGO | (4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |
| Demora                                                    | Tardanza en la instalación de los equipos y las estructuras físicas tecnológicas                                | 6,40                     | 1                           |
| Error                                                     | Deficiencias en la instalación de equipos informáticos                                                          | 4,80                     | 2                           |
| Inexactitud                                               | Carencias significativas en las reparaciones y la asignación de repuestos e insumos a los equipos informáticos. | 0,80                     | 4                           |
| fallas de hardware                                        | Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.                                 | 4,20                     | 3                           |

Elaborado por:  **AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL  
Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  **Atc. Rodney Colmán**  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL  
Fecha: 02-11-2023

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

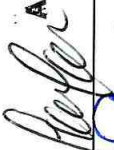


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales  
N°: 91

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS
- (2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| (5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso<br>(X) ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | (6) Riesgos           | (7) Puntaje | (8) Políticas Administración de Riesgos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recibir solicitud de reclamo de equipo hardware (por correo, por sistema, telefónico o presencial)<br>Designar un recurso técnico para ir a verificar el reclamo<br>Verificar el equipo o dispositivo dañado<br>Corroborar si el equipo o dispositivo dañado requiere de algún respuesta o accesorio<br>Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo<br>Reparar el equipo o dispositivo dañado<br>Comunicar al usuario los trabajos realizados<br>Cerrar el pedido de soporte técnico<br>Registrar el evento del soporte solicitado |  | Demora                | 6,40        | Prevenir el riesgo de Demora mediante:<br>El control y seguimiento al registro de solicitudes de asistencia técnica<br><br>Mitigar el impacto del riesgo de error e Inexactitud : mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia<br><br>Mitigar el impacto del riesgo de Fallas en el hardware: mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Error                 | 4,80        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Fallas en el hardware | 4,20        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Inexactitud           | 0,80        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                       |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                |                                                                                                                                                       |                   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br><b>AUGUSTO DUARTE</b><br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL             | Fecha: 02-11-2023 |
| Revisado por:  | <br><b>Rodney Colmán</b><br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                       | Fecha:            |

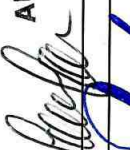


COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: POLITICAS OPERACIONALES  
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos  
Nº: 92

| (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS                    |                                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO                  |                                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware |                                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| No.                                                       | (1) Riesgos (Aspectos Críticos) | (2) Acciones                                                                                                                         | (3) Políticas de Operación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                                         | Demora                          | El seguimiento y el control en la atención de solicitudes de asistencia técnica.                                                     | Se le debe proveer a cada colaborador que participa del proceso de la normativa vigente, así como exigir su conocimiento y cumplimiento.<br>La información debe estar disponible en el archivo del área.<br>Es responsabilidad del departamento de Informática cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas para ejecutar el proceso.<br>Es responsabilidad del departamento verificar y controlar en cada estadio, la correcta instalación de los equipos y medir la satisfacción del usuario |
| 2                                                         | Error                           | Prevenir mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3                                                         | Fallas en el hardware           | Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4                                                         | Inexactitud                     | Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                |                                                                                                                                                     |                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br>AUGUSTO DUARTE<br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL                   | Fecha: 02-11-2023 |
| Revisado por:  | <br>Elic. Rodney Colmán<br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                     | Fecha:            |



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

PROCEDIMIENTO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| No. | (1) Actividades                                                      | (2) Tareas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (3) Método                                                                                                                                  | (4) Registros Aplicables                              | (5) Procedimientos Asociados | (6) Cargo Responsable                             |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1   | Solicitar Asistencia Técnica                                         | 1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico, sistema o telefónicamente al Departamento de Informática.                                                                                                                                                                             | Realiza la solicitud de Asistencia Técnica, mediante memorandum, correo electrónico o llamada telefónica                                    | Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos |                              | Areas Institucionales                             |
| 2   | Registrar la solicitud de asistencia técnica en el libro de reclamos | Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema de reclamos.<br>En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema de reclamos.                                                                              | Verifica la solicitud y se registra en el sistema de reclamos.                                                                              | Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos |                              | Dpto. de Informática                              |
| 3   | Análizar y gestionar los repuestos para atender la solicitud.        | Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario.<br>Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una compra de repuestos o accesorios, se informa directamente al Jefe de Unidad para solicitar la compra al superior inmediato. | Verifica la solicitud y analiza las posibilidades para la asistencia y asignación del personal. Contacta con el usuario de los equipos      | Memorando. Instrucción de trabajo                     |                              | Unidad de Soporte técnico                         |
| 4   | Atender la solicitud                                                 | Brinda el soporte técnico solicitado, reparación del equipo o dispositivo.                                                                                                                                                                                                                                      | Gestiona las acciones necesarias y a su conocimiento a fin de dar solución al servicio solicitado                                           |                                                       |                              | Dpto. de Informática<br>Unidad de Soporte técnico |
| 5   | Validar el servicio                                                  | Una vez resuelta la solicitud se entrega el equipo al usuario, indicando las causas encontradas y la solución aplicada a la misma.                                                                                                                                                                              | Se verifica y se entrega el equipo, exponiendo los eventos identificados y las soluciones realizadas                                        |                                                       |                              | Areas Institucionales                             |
| 6   | Cerrar el informe o Reporte                                          | Realiza el cierre del reporte en el Sistema de registro una vez que se ha solventado la solicitud.<br>En caso de no recibir retroalimentación por parte del solicitante, se da por concluido el servicio de forma satisfactoria tal y como se menciona en el correo de cierre de reporte                        | Gestiona el cierre de las acciones, tomando en consideración la retroalimentación o no del usuario. Se registra en el reporte de la unidad. | Libro de reportes                                     |                              | Unidad de Soporte técnico                         |

Elaborado por: **AUGUSTO DUARTE**

**JEFE - U.S.T.**

**CONATEL**

Fecha: 02-11-2023

Revisado por: **RODNEY COLMÁN**

**Jefe de Dpto. Informática**

**CONATEL**

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

PROCEDIMIENTO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| No. | (2) RESPONSABLE                                                      |                                                                                     |                                                                                                                                                                               |                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|     | (1) ACTIVIDAD                                                        | Areas Institucionales                                                               | Dpto. de Informática                                                                                                                                                          | Unidad de Soporte técnico                                                            |
| 1   | Solicitar Asistencia Técnica                                         |    |                                                                                                                                                                               |                                                                                      |
| 2   | Registrar la solicitud de asistencia técnica en el libro de reclamos |                                                                                     |                                                                                            |                                                                                      |
| 3   | Análizar y gestionarlos repuestos para atender la solicitud.         |                                                                                     |                                                                                                                                                                               |   |
| 4   | Atender la solicitud                                                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                               |  |
| 5   | Validar el servicio                                                  |  |                                                                                                                                                                               |                                                                                      |
| 6   | Cerrar el informe o Reporte                                          |                                                                                     | <br> |                                                                                      |

|                |                                                                                                                                                          |                   |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Elaborado por: | <br><b>AUGUSTO DUARTE</b><br>JEFE - U.S.T.<br>CONATEL                 | Fecha: 02-11-2023 |
| Revisado por:  | <br><b>Lic. Rodney Colmán</b><br>Jefe de Dpto. Informática<br>CONATEL | Fecha: 02-11-2023 |
| Aprobado por:  |                                                                                                                                                          | Fecha:            |



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: CONTROLES  
FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad  
Nº: 95

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS
- (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| (5) Riesgo            | (6) Acciones de Prevención                                                                                                           | (7) Criterios de Diseño                                                                   | (8) Tipo de Control | (9) Control Propuesto                            | (10) Eficacia | (11) Eficiencia | (12) Efectividad |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|
| Demora                | El seguimiento y el control en la atención de solicitudes de asistencia técnica.                                                     | Gestión de los recursos necesarios para dar respuesta a las solicitudes, de manera eficaz | Preventivo.         | Seguimiento y control                            | 0,57          | 0,7             | 0,635            |
| Error                 | Prevenir mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia | Realizar jornadas de capacitación en la identificación de necesidades                     |                     | Capacitación                                     | 0,71          | 0,7             | 0,705            |
| Fallas en el hardware | Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos    | Llevar un registro de los errores o fallas más comunes                                    | Preventivo          | control y seguimiento de los servicios brindados | 0,86          | 0,7             | 0,78             |
| Inexactitud           | Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.                                  | Realizar jornadas de capacitación en la identificación de necesidades                     | preventivo          | Planificación                                    | 0,8           | 0,7             | 0,75             |

Elaborado por:

02-11-2023

Fecha:

AGUSTO DUARTE

JEFE - U.S.T.

CONATEL

Revisado por:

02-11-2023

Fecha:

Lic. Rodney Colmán

Jefe de Dpto. Informática

CONATEL

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN  
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: CONTROLES  
FORMATO:  
Nº: 96  
Análisis de Efectividad de los Controles Existentes

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS
- (2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Asistencia Técnica a Usuarios de Hardware

| (5) Riesgo            | (6) Acciones de Prevención                                                                                                           | (7) Control Existente                                    | (8) Eficacia | (9) Eficiencia | (10) Efectividad | (11) Criterios de Ajuste | (12) Tipo de Control |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------|----------------|------------------|--------------------------|----------------------|
| Demora                | El seguimiento y el control en la atención de solicitudes de asistencia técnica.                                                     | Controles y seguimiento al desarrollo de las actividades | 0,57         | 0,70           | 0,64             |                          |                      |
| Error                 | Prevenir mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia | Baja Rotación del personal capacitado                    | 0,71         | 0,70           | 0,71             | No requiere ajustes      | N/A                  |
| Fallas en el hardware | Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos    | Mantenimiento y controles planificados a los equipos     | 0,86         | 0,70           | 0,78             |                          |                      |
| Inexactitud           | Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.                                  | Personal capacitado                                      | 0,80         | 0,70           | 0,75             |                          |                      |

Elaborado por:   
AUGUSTO DUARTE  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:   
Lic. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos  
N°:

| (1)<br>Macroproceso | (2)<br>Proceso              | (3)<br>Subproceso                         | (4)<br>Actividad | (5)<br>Objetivo                                                                             | (6)<br>Factor Crítico de Éxito                                                  | (7)<br>Tipo de Indicador | (8)<br>Denominación del Indicador             | (9)<br>Fórmula                                                                                                                | (10) Descripción                                                                                                                                   | (11)<br>Línea de Base | (12)<br>Meta | Rango de Tolerancia     |                 |                | Periodicidad | Responsable del análisis      |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------|-----------------|----------------|--------------|-------------------------------|
|                     |                             |                                           |                  |                                                                                             |                                                                                 |                          |                                               |                                                                                                                               |                                                                                                                                                    |                       |              | Inaceptable             | Aceptable       | óptimo<br>Meta |              |                               |
| GESTIÓN DE LAS TICS | GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO | Asistencia Técnica a Usuarios de hardware | N/A              | Reparar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electrónicos físicos | 1.Capacidad de atender en tiempo y forma las solicitudes de Asistencia técnica. | Eficacia                 | Atención de solicitudes de Asistencia técnica | Número de solicitudes de Asistencia técnica atendidas y gestionadas / Número total de solicitudes de Asistencia técnica x 100 | Mide el grado de cumplimiento en atender las solicitudes de asistencias técnicas ingresados al departamento de informática en el período evaluado. | Sin dato              | 100%         | igual o inferior al 90% | superior al 90% | 100%           | semestral    | Jefe del Dpto. de Informática |

AGUSTO BUARTE  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Elaborado por: Fecha: 02-11-2023

Revisado por: Tlc. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por: Fecha: