

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3391/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL SUBPROCESO “INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS – 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 **INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS – 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° 3391/2023

A1141264

**MACROPROCESO**

**GESTIÓN DE LAS TICS.**

**DUEÑO: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.**

**PROCESO**

**GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO.**

**DUEÑO: UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO.**

**SUBPROCESO**

**INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.**

**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 Departamento de Informática

Elaborado por:   
Ligia Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

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

Versión 1.0



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Procesos  
N°: 38

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(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

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas	Unidad de Investigación y Desarrollo
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios	Unidad de Soporte Técnico
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	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	Unidad de Redes y Seguridad

Elaborado por:

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:

Fecha:

*[Handwritten signatures and stamps]*  
Jefe de Dpto. Informática y Seguridad  
CONATEL  
Jefe de Dpto. Informática y Seguridad  
CONATEL  
Jefe de Dpto. Informática y Seguridad  
CONATEL



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

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
 PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
 FORMATO: Identificación Subprocesos  
 N°: 39

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS  
 (2) PROCESO: GESTIÓN 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

*Augusto Duarte*  
 JEFE U.S.T.  
 CONATEL

Fecha: 02-11-2023

*Rodney Colmán*  
 Lic. Rodney Colmán  
 Jefe de Dpto. Informática  
 CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Aprobado por: \_\_\_\_\_ 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  
N°: 46

(1) MACROPROCESO : GESTION DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTION DEL SOPORTE TECNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(4) PRODUCTO

(5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

(6) Clientes y/o grupos de Interés

(4) PRODUCTO	(5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	(6) Clientes y/o grupos de Interés
Instalación de equipos informáticos	Oportuno	Funcionarios de la CONATEL
	Seguro	
	Completo	
	Segura	
Mantenimiento	Preventivo	Funcionarios de la CONATEL
	Correctivo	
	Seguro	
	Oportuno	

Elaborado por:

*[Signature]*  
AUGUSTO BUARTE  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

*[Signature]*  
Lte. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
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  
 N°: 47

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS		(5) Características del Insumo		(6) Proveedores
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO				
(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos				
(4) Insumos				
Solicitudes	completo			Funcionarios de la Conatel
	preciso			
	Clara			
	Oportuno			
Plan y Cronograma	completo			Jefe del Dpto. Informática Jefe de la Unidad de Soporte técnico
	Preventivo			
	Planificado			
	Claro			

Elaborado por:  Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  Fecha: 02-11-2023  
 LIC. Rodney Colmán  
 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: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

(1) MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

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

(4) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

(5) OBJETIVO: Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones

(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO

(7) OBJETIVO

Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Analizar la solicitud para verificar si la misma es para soporte técnico de hardware o software
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Dar soporte vía telefónica o in situ para un diagnóstico de lo reclamado por el usuario
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Disponibilizar el recurso (hardware/software) para utilización del usuario
Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Solicitar la compra del bien o servicio para disponer del repuesto o del servicio tercerizado para la solución del inconveniente técnico
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

Revisado por:

Fecha: 02-11-2023

Jefe de Dpto. Informática  
VIC. Rodney Colmán

Aprobado por:

Fecha:



COMISION 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: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

Nº	(4) Actividad	(5) TAREA POR ACTIVIDAD	(6) TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Solicitud de Soporte Técnico	1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico o telefónicamente al Departamento de Sistemas	10 min
2	Registro de la solicitud en el libro de reclamos	2.1 Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema de reclamos. 2.2. En caso de que la solicitud se reciba de manera telefónica se realiza el registro manual en el sistema de reclamos.	10 min
3	Análisis y gestión de insumos para atender la solicitud.	3. Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario. 3.1. Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una aplicación informática o servicios administrados por la Unidad de Investigación y desarrollo, se escala directamente a la misma para su solución. 3.2. En el caso de solicitudes que hayan sido escaladas, se les da seguimiento monitoreándolas hasta que el estado indique que han sido resueltas. 3.3. En caso de que la solicitud se refiera a un servicio de Videoconferencia, se ejecutará con base en lo señalado en la Instrucción de Trabajo (Crear formulario).	30 min
4	Atención de la solicitud	Brinda el soporte técnico solicitado.	1 hora
5	Validación	5. Una vez resuelta la solicitud se envía al usuario un correo electrónico con los datos de su reporte y se solicita que en caso de continuar con la falla, se informe a Sistemas para brindar el seguimiento adecuado	10 min
6	Cierre de Reporte	6. Realiza el cierre del reporte en el Sistema de registro una vez que se ha solventado la solicitud. 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	20 min
7	Registrar el evento del soporte solicitado	Realiza el registro en el libro de acciones	1 hora

Elaborado por:   
Jefe de Dpto. Informática

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:   
Lic. Rodney Colmán

Fecha: 02-11-2023

Aprobado por:   
Jefe de Dpto. Informática

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  
Nº: 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
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones	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
		Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.	Personas	Mala intención. Desidia	Pérdidas económicas. Reprocesos. Retrasos en la entrega de productos
		Fallas en el 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:

*[Firma]*  
**AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

*[Firma]*  
**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:** Identificación de Riesgos – Actividades  
**Nº:** 70

Versión 1.0

		Código					
		Código					
		Código					
		EFFECTOS					
		CAUSAS					
		AGENTE GENERADOR					
		DESCRIPCIÓN					
		RIESGOS					
		OBJETIVO					
		ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
1	Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Analizar la solicitud 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 verificación del reclamo o pedido	Dar soporte vía telefónica o in situ para un diagnóstico de lo reclamado por el usuario	Demora	Tardanza en la asignación de recursos para dar respuesta a la solicitud	Personas (interno) Entorno (externo)	*Desinterés * Burocracia	* Retrasos en la atención de la solicitud * Afectación económica a la institución
3	Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Disponibilizar el recurso (hardware/software) para utilización del usuario	Sabotaje  fallas en el hardware	Inutilizar los equipos físicos informáticos  Deficiencias de fábrica en los equipos a instalar	Personas (interno)  equipos, entorno	*Mala intención * Falta de conocimiento  Deficiencias de fábrica. Falta de control en la recepción de los equipos.	*Retrasos y tensiones laborales  Pérdidas económicas. Retrasos en los trabajos
4	Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo	Solicitar la compra del bien o servicio para disponer del repuesto o del servicio tercerizado para la solución del inconveniente técnico	error	Toma de decisiones erradas en el momento de disponer la instalación de los equipos informáticos	Personas (interno) Entorno (externo)	*Complejidad de aspectos técnicos * Falta de conocimientos y experiencia de los integrantes del Grupo de Trabajo	* Retrasos en iniciar la instalación de los equipos * Afectación negativa a la imagen institucional.
5	Comunicar al usuario los trabajos realizados	Dar un retorno al usuario sobre el soporte técnico brindado	Demora	Tardanza en el retorno a los usuarios	Personas	*Desinterés * Burocracia	* Afectación negativa a la imagen
6	Cerrar el pedido de soporte técnico	Culminar la atención realizada al usuario	fallas en el hardware	Fallas operativas de los equipos o de la infraestructura física.	Equipos	* Falta de mantenimiento de equipos * Deficiencias de fábrica	* Afectación negativa al desarrollo del sistema



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

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS	Código
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	Código
(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Código

N°	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
7	Registrar el evento del soporte solicitado	Almacenar el evento realizado en el libro de registros para lecciones aprendidas.	Desacuerdo	Inconsistencias en el control y seguimiento del proyecto	Personas (interno)	* Falta de conocimientos y experiencia * Fallas en los mecanismos de verificación y control.	* Afectación negativa al desarrollo del sistema

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: \_\_\_\_\_



**CONATEL**

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Procesos  
Nº: 73

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

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TIC'S

(2) Procesos	(3) Riesgos	CALIFICACIÓN			(7) Evaluación	(8) Medidas de Respuesta
		(4) Probabilidad	(5) Impacto	(6) Calificación		
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	fallas en el hardware	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir
	Demora	3	10	30	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir
	Error	2	20	40	Importante	Prevenir el riesgo. Proteger a la institución. Compartir

Elaborado por:

*[Signature]*  
**AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.  
CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

*[Signature]*  
**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: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos  
 N°: 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) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	Demora	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir
	Error	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Sabotaje	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Fallas en el hardware	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir

Elaborado por:

Fecha: 02-11-2023

*[Firma]*  
 Jefe de Dpto. Informático  
 AUGUSTO DUARTE  
 JEFECOMATEL

Revisado por:

Fecha: 02-11-2023

*[Firma]*  
 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 PLANIFICACION  
**PRINCIPIO:** IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
**FORMATO:** Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades  
 N°: 75

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Error	2	10	20	TOLERABLE	Proteger la Institución. Compartir
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Demora	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la Institución. Compartir
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Sabotaje	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger la Institución. Compartir
	fallas en el hardware	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger la Institución. Compartir
Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo	error	2	10	20	TOLERABLE	Proteger la Institución. Compartir
Comunicar al usuario los trabajos realizados	Demora	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger la Institución. Compartir
Cerrar el pedido de soporte técnico	fallas en el hardware	2	10	20	TOLERABLE	Proteger la Institución. Compartir
Registrar el evento del soporte solicitado	Desacuerdo	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la Institución. Compartir

Elaborado por: *[Firma]*  
 Fecha: 02-11-2023

Revisado por: *[Firma]*  
 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 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%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>	<b>Total:</b>	<b>100%</b>

Elaborado por:

*[Signature]*  
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:



**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) Procesos		DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS		GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO		GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo
	(B)% Ponderación Riesgo	(B)% Ponderación Proceso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
									35%	
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										

*Augusto Duarte*  
AUGUSTO DUARTE  
JEFE DE DPTO. INFORMÁTICA  
CONATEL

Elaborado por: Fecha: 02-01-2023

*Rodney Colmán*  
Lic. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL

Revisado por: 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) Subprocesos		Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos		Asistencia Técnica a Usuarios de hardware		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo
	(B) % Ponderación Subproceso	(2) % Ponderación Riesgo	50%		50%			
			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:

*[Firma]*  
AUGUSTO DUARTE  
JEFE - U.S. CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

*[Firma]*  
LIC. Rodne Colmán  
Jefe de Dpto. Informática CONATEL

Fecha: 2-11-2023

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: GESTION 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
Elaborado por: <i>[Firma]</i> Fecha: 07-11-2023			
Revisado por: <i>[Firma]</i> Fecha: 02-11-2023			
Aprobado por: _____ Fecha: _____			

AUGUSTO DUARTE  
JEFE DE DPTO. INFORMÁTICA  
CONATEL  
Lic. Rodney Colmán  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL



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: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(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	2,40	3
Sabotaje	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.	0,80	4
Fallas en el hardware	Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.	5,60	2

Elaborado por:

*[Firma]*  
AUGUSTO D. DUARTE  
Jefe - CONATEL

Fecha: 02-11-2023

Revisado por:

*[Firma]*  
Eje. 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: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO
- (3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Demora	6,40	Prevenir el riesgo de Demora mediante: La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Error	2,40	Mitigar el impacto del riesgo de error: mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Sabotaje	0,80	Mitigar el impacto del riesgo de Sabotaje: mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.
Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo	Fallas en el hardware	5,60	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
Comunicar al usuario los trabajos realizados			
Cerrar el pedido de soporte técnico			
Registrar el evento del soporte solicitado			

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

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

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



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

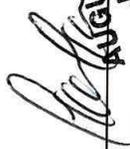
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: POLITICAS OPERACIONALES  
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos  
N°: 92

(1) MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas de Operación
1	Demora	La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos	Se le debe proveer a cada colaborador que participa del proceso de la normativa vigente, así como exigir su conocimiento y cumplimiento. La información debe estar disponible en el archivo del área. Es responsabilidad del departamento de Informática cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas para ejecutar el proceso 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	Sabotaje	Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.	
4	Fallas en el hardware	Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos	

Elaborado por:  **JEFF DUARTE**  
U.S.T. JEFF  
COMATEL  
Fecha: 02-11-2023

Revisado por:  **Lic. Rodney Colmán**  
Jefe de Dpto. Informática  
COMATEL  
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: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	1. Realiza la solicitud de soporte técnico ya sea por correo electrónico o telefónicamente al Departamento de Sistemas	Realiza la solicitud de Asistencia Técnica, mediante memorandum, correo electrónico o llamada telefónica	Memorando, llamadas telefónicas, correos electrónicos		Areas Institucionales
2	Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Una vez que es recibida la solicitud de soporte técnico se procede a su registro en el sistema de reclamos. 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	Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Analiza el requerimiento de Soporte, y si es necesario, gestiona los insumos necesarios para prestar el servicio al usuario. 3.1. Si la solicitud de soporte técnico se refiere a una aplicación informática o servicios administrados por la Unidad de Investigación y desarrollo, se escala directamente a la misma para su solución. 3.2. En el caso de solicitudes que hayan sido escaladas, se les da seguimiento monitoreándolas hasta que el estado indique que han sido resueltas. 3.3. En caso de que la solicitud se refiera a un servicio de Videoconferencia, se ejecutará con base en lo señalado en la Instrucción de Trabajo (crear formulario).	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	Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Brinda el soporte técnico solicitado.	Gestiona las acciones necesarias y a su conocimiento a fin de dar solución al servicio solicitado			Dpto. de Informática Unidad de Soporte técnico
5	Comunicar al usuario los trabajos realizados	5. Una vez resuelta la solicitud se envía al usuario un correo electrónico con los datos de su reporte y se solicita que en caso de continuar con la falla, se informe a Sistemas para brindar el seguimiento adecuado	Se verifica y se da conformidad o disconformidad			Areas Institucionales



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: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos  
 PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
6	Cerrar el pedido de soporte técnico	6. Realiza el cierre del reporte en el Sistema de registro una vez que se ha solventado la solicitud. 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	Gestiona el cierre de las acciones, tomando en consideración la retroalimentación o no del usuario.			Unidad de Soporte técnico
7	Registrar el evento del soporte solicitado	Realiza el registro en el libro de acciones	Realiza el seguimiento y la verificación del proceso de desarrollo del sistema, así como el cumplimiento de los servicios. Registra las acciones realizadas.	libro de acciones		Dpto. de Informática

Elaborado por:  **AUGUSTO DUARTE** JEFEE - 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 IMPLEMENTACION  
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

PROCEDIMIENTO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

No.	(2) RESPONSABLE	Areas Institucionales	Dpto. de Informática	Unidad de Soporte técnico	Areas Institucionales
	(1) ACTIVIDAD				
1					
	Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)				
2					
	Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido				
3					
	Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible				
4					
	Informar si la solución requiere un respuesta o soporte adicional externo				
5					
	Comunicar al usuario los trabajos realizados				
6					
	Cerrar el pedido de soporte técnico				
7					
	Registrar el evento del soporte solicitado				

**AUGUSTO DUARTE**  
JEFE - U.S.T.

Elaborado por:



Fecha:

02-11-2023

Revisado por:



**CONATEL Rodney Colman**  
Jefe de Dpto. Informática

Fecha:

02-11-2023

Aprobado por:

**CONATEL**

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  
N°: 95

- (1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS  
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO  
(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos

(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Demora	La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos	Gestión de los recursos necesarios para dar respuesta a las solicitudes, de manera eficaz		Planificación	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	Preventivo.	Capacitación	0,71	0,7	0,705
Sabotaje	Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.	Justificar la contratación de un servicio alternativo y realizar el proceso de licitación	Preventivo	control y seguimiento de los servicios brindados	0,86	0,7	0,78
Fallas en el hardware	Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos	Establecer un plan de mantenimientos periódicos	preventivo	Planificación	0,8	0,7	0,75

Elaborado por: *[Firma]* Fecha: 02-11-2023

Revisado por: *[Firma]* 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 IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTO: CONTROLES

FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes

N°: 96

(1) MACROPROCESO: GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(3) SUBPROCESO: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos

(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Demora	La Planificación en la instalación de las estructuras y equipos informáticos	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
Sabotaje	Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.		0,86	0,70	0,78		
Fallas en el hardware	Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos	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°: 99

(1) Macroproceso	(2) Proceso	(3) Subproceso	(4) Actividad	(5) Objetivo	(6) Factor Crítico de Éxito	(7) Tipo de Indicador	(8) Denominación del Indicador	(9) Fórmula	(10) Descripción	(11) Línea de Base	(12) Meta	Rango de Tolerancia			Periodicidad	Responsable del análisis
												Inaceptable	Aceptable	óptimo Meta		
GESTIÓN DE LAS TICs	GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos	N/A	Asegurar el funcionamiento y la disponibilidad de los equipos informáticos e instalaciones	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 ingresadas al departamento de informática en el periodo evaluado.	Sin dato	100%	igual o inferior al 90%	superior al 90%	100%	semestral	Jefe del Dpto. de Informática

Elaborado por: *[Firma]*  
 Revisado por: *[Firma]*  
 Aprobado por: *[Firma]*

Fecha: 02-11-2023

Fecha: 02-11-2023

Fecha:

**Lic. Rodney Colmán**  
Jefe de Dpto. Informática  
CONATEL