
RIESGOS DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



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 – Procesos

Nº: 68

Versión 2.0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(1) PROCESO	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
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	Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	organización, personas	Falta de atención en los datos o en el desarrollo de los sistemas	Insatisfacción de los usuarios del sistema
		Incumplimiento	No realizar en tiempo y forma el proyecto y el cronograma fijado.	sistemas, personas	No llegar al cumplimiento de los plazos o de los requerimientos de los usuarios para el sistema	Retrasos en la entrega de los productos,
		Fallas en los servicios de internet	Defectos que pueden presentarse durante el desarrollo en el servicio de internet	sistemas, equipos	error en el servicio de la compañía proveedora del Estado	Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas
		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
		fallas en el hardware	Defectos de los equipos informáticos o de infraestructura física.	equipos, infraestructura	equipos defectuosos u obsoletos	Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas



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 – Procesos

Nº: 68

Versión 2.0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(1) PROCESO	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios	Demora	Tardanza en atender a los usuarios de equipos informáticos o de infraestructura física	personas, equipos, infraestructura	Sobrecarga de trabajo. Burocracia	Reprocesos. Retraso en la ejecución de otros procesos.
		Error	Acción equivocada durante la reparación de equipos informáticos	personas, infraestructura	Descoocimiento. Falta de experiencia.	Fallas en sistemas. Pérdidas económicas.
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	Virus informáticos	el virus informático es un programa elaborado accidental o intencionadamente, que se introduce y se transmite a través de diskettes o de la red telefónica de comunicación entre ordenadores, causando diversos tipos de daños a los sistemas computarizados.	Personas, sistemas	actos malintencionados, vulnerabilidad en los sistemas de seguridad	Daño de la información. Interrupción de servicios.
		Demora	Tardanza en atender a los usuarios de redes y sistemas y brindar soluciones oportunas a sus requerimientos.	personas, sistemas, infraestructura	Burocracia. Ausentismo. Apatía.	daño de la información. Interrupción de servicios. Pérdida de la imagen. Pérdida de oportunidad.
		Colapso de sistemas	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia	sistemas, entorno,	Sistemas deficientes. Falta de tecnología actualizada	Daño de la información. Pérdida de imagen. Pérdidas económicas.

<div>  <div> COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - </div> </div>						
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION						
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS						
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos						
Nº: 69						
Versión 2.0						
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS						
(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS						
(1) Subproceso	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
Diseño, programación e implementación de Sistemas	Realizar el análisis y diseño de un sistema de información, con el fin de reducir los retrabajos, optimizar los procesos, disminuir costos e incrementar utilidades	Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	organización, personas	Falta de atención en los datos o en el desarrollo de los sistemas	Insatisfacción de los usuarios del sistema
		Incumplimiento	No realizar en tiempo y forma el proyecto y el cronograma fijado.	sistemas, personas	No llegar al cumplimiento de los plazos o de los requerimientos de los usuarios para el sistema	Retrasos en la entrega de los productos,
		Fallas en los servicios de internet	Defectos que pueden presentarse durante el desarrollo en el servicio de internet	sistemas, equipos	error en el servicio de la compañía proveedora del Estado	Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas
		Error	Deficiencias en el diseño, Programación y/o implementación de sistemas	personas, sistemas	Desconocimiento, Desidia, Falta de experiencia	Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas
		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

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES****DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA/ UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO****(1)Proceso: Desarrollo y Administración de Sistemas****(2)Objetivo del Proceso: Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas****(3)Procedimiento: Diseño, Programación e Implementación de sistemas****Versión 1.0**

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Solicitar el Diseño del sistema o aplicación requerido por la Institución	Inexactitud:Solicitud de Diseño de sistemas, poco claro, inconsistente y con errores	*Complejidad de aspectos técnicos y parámetros técnicos que deben ser verificados	* Afectación negativa sobre el diseño del sistema	2	10	20	TOLERABLE	Baja Rotación del personal capacitado	Capacitación
Recibir y Emitir Visto Bueno a fin de que se gestionen	Incumplimiento: Toma de decisiones equivocadas respecto a la documentación a presentar	*Atención de otras prioridades institucionales * Designación de personas no idóneas para gestionar los documentos	* Retrasos en iniciar el diseño * Afectación económica la institución	1	20	20	TOLERABLE	Controles y seguimiento al desarrollo de las actividades	Capacitación
Realizar la recolección de datos	Error: datos incorrectos o información errónea	*Mala información * Falta de conocimiento con respecto a los datos a revelar	*Retrasos y tensiones laborales	2	20	40	IMPORTANTE	Capacitación y estandarización del proceso de recolección de datos	Revisión y verificación por un segundo responsable (Doble control)

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES****DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA/ UNIDAD DE INVESTIGACION Y DESARROLLO****(1)Proceso: Desrrollo y Administración de Sistemas****(2)Objetivo del Proceso: Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas****(3)Procedimiento: Diseño, Programación e Implementación de sistemas****Versión 1.0**

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Planificar el desarrollo del sistema para su implementación	Inexactitud: Realizar la planificación sin precisión y con datos o plazos inexactos	*Complejidad de aspectos técnicos * Falta de conocimientos y experiencia de los integrantes del Grupo de Trabajo *Variables externas (pandemia, fenómenos naturales, políticos, económicos) que inciden	* Retrasos en iniciar el diseño del sistema * Afectación negativa a la imagen institucional.	2	20	40	IMPORTANTE	Baja Rotación del personal capacitado	Capacitación
Definir el ambiente en el cuál estará alojado el sistema	fallas en el servicio de internet: Servicio deficiente del internet	* Servicio de internet deficiente * Falta de pago	* Afectación negativa en el desarrollo del sistema	2	10	20	TOLERABLE	Seguimiento a la compañía prestadora del servicio	Contratación alternativa
Iniciar la ejecución del proyecto acorde al plan de trabajo establecido	fallas en el hardware: Fallas operativas de los equipos o de la infraestructura física.	* Falta de mantenimiento de equipos * Deficiencias de fábrica	* Afectación negativa al desarrollo del sistema	2	20	40	Zona de riesgo Importante.	Baja demora en cuanto a la atención de los casos de fallas en hardware	Planificacion de mantenimiento

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES****DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA/ UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO****(1)Proceso: Desarrollo y Administración de Sistemas****(2)Objetivo del Proceso: Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas****(3)Procedimiento: Diseño, Programación e Implementación de sistemas****Versión 1.0**

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Controlar el seguimiento de la ejecución del proyecto	Desacuerdo: Inconsistencias en el control y seguimiento del proyecto	* Falta de conocimientos y experiencia * Fallas en los mecanismos de verificación y control.	* Afectación negativa al desarrollo del sistema	2	10	20	TOLERABLE		
Finalizar la implementación del sistema en fase de pruebas	Error: Fallas en las pruebas de funcionalidad	*Falta de experiencia y conocimientos de las personas. * Desatención	Reprocesos Retrasos Disfuncionalidades en la ejecución de los sistemas	1	20	20	TOLERABLE	Personal capacitado	Capacitación
Probar el producto a fin de realizar ajustes, si fuese necesario	Desacuerdo: Fallas en los ajustes del producto	Desconocimiento, Desatención	Reprocesos Retrasos Disfuncionalidades en la ejecución de los sistemas	1	20	20	TOLERABLE		Capacitación

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES****ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES****DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA/ UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO****(1)Proceso: Desarrollo y Administración de Sistemas****(2)Objetivo del Proceso: Dirigir y coordinar el desarrollo de aplicaciones complejas. Para ello, constantemente utiliza herramientas y equipos de análisis con el fin de desarrollar sistemas****(3)Procedimiento: Diseño, Programación e Implementación de sistemas****Versión 1.0**

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Ajustar en base a los requerimientos del área solicitante	Error: Datos incorrectos o errores materiales en los ajustes solicitados	* Desatención * Fallas en los mecanismos de verificación y control.	* Quejas y reclamos de los futuros usuarios del sistema * Reprocesos	1	10	10	TOLERABLE		
Validar los ajustes realizados para su puesta en producción	Demora: Tardanza en la validación de los ajustes del sistema	* Deficiente seguimiento en la validación del sistema. Exceso de trabajo.	* Afectación negativa del cumplimiento de plazos del proceso	2	10	20	TOLERABLE		
Administrar el sistema implementado acorde a las políticas establecidas en el desarrollo del mismo.	Error: Error en la administración de los sistemas	* Descuido * Desatención * Falta de verificación y validación	* Demora en los procesos, Pérdidas económicas, pérdida de imagen	2	20	40	IMPORTANTE		




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 - Procesos
Nº: 73

Versión 2.0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2)Procesos	(3) Riesgos	CALIFICACIÓN			(7) Evaluación	(8) Medidas de Respuesta
		(4)	(5)	(6)		
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	Inexactitud	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir
	Incumplimiento	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Fallas en los servicios de internet	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

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -						
CONATEL						
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION						
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS						
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos						
Nº: 74						
Versión 2.0						
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS						
(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS						
(3) Subprocesos	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5)	(6)	(7)		
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
Diseño, programación e implementación de Sistemas	Inexactitud	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir
	Incumplimiento	1	20	20	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Fallas en los servicios de internet	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir
	Error	1	10	10	Tolerable	Proteger la Institución. Compartir
	Fallas en el hardware	2	20	40	Importante	Prevenir el Riesgo. Proteger la Institución. Compartir

		COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	
		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -	
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
ESTÁNDAR: VALORACIÓN DE RIESGOS			
FORMATO: Ponderación Procesos y Riesgos			
Nº: 78			
		Versión 2.0	
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS			
PONDERACIÓN PROCESOS		PONDERACIÓN DE RIESGOS PROCESOS	
(1) Procesos	(3) Ponderación %	(4) Riesgos	(5) Ponderación %
DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	35%	Inexactitud	12%
GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO	30%	Incumplimiento	6%
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	35%	Fallas en los servicios de internet	12%
		Fallas en el hardware	24%
		Demora	18%
		Error	12%
		Virus informáticos	6%
		Colapso de sistemas	12%



CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Ponderación Subprocesos y Riesgos

79

VERSIÓN 2,0

(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

[illegible]



COMISION 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

Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

(1) Riesgos	(A)	Diseño, programación e implementación de Sistemas		Asistencia Técnica a Usuarios de software		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo
	Subprocesos						
	(B)% Ponderación Subproceso	70%		30%			
	(2) % Ponderación Riesgo	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
Inexactitud	15%	40	4,15		0,00	4,15	2
Incumplimiento	7%	20	1,04		0,00	1,04	5
Fallas en los servicios de internet	26%	40	7,26	30	2,33	9,59	1
Error	11%	10	0,78	20	0,67	1,44	4
Fallas en el hardware	15%	40	4,15		0,00	4,15	2
Falla de sistemas	15%			40	1,78	1,78	3
Demora	11%			30	1,00	1,00	6
(C) Total Subproceso	100%		17,37		5,78	23,15	
(D) Priorización de Subproceso			1		3		



COMISION 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

Versión 2,0

(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Inexactitud	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	1,65	3
Incumplimiento	No realizar en tiempo y forma el proyecto y el cronograma fijado.	0,41	5
Fallas en los servicios de internet	Defectos que pueden presentarse durante el desarrollo en el servicio de internet	1,65	3
Fallas en el hardware	Defectos que pueden presentar los equipos informáticos en su estructura física.	6,12	1
Demora	Tardanza en atender a los usuarios de equipos informáticos o de infraestructura física	3,44	2
Error	Acción equivocada durante la reparación de equipos informáticos	1,41	4
Virus informáticos	el virus informático es un programa elaborado accidental o intencionadamente, que se introduce y se transmite a través de diskettes o de la red telefónica de comunicación entre ordenadores, causando diversos tipos de daños a los sistemas computarizados.	0,41	5
Colapso de sistemas	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia	1,65	3



COMISION 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

Nº: 89


Versión 2,0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS

(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

(3) SUBPROCESO: Diseño, programación e implementación de Sistemas

(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Inexactitud	Presentación de datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	0,45	3
Demora	Tardanza en la generación o gestión del Desarrollo del Capital Humano	4,42	1
Error	Presentación de datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	1,55	2
Incompleto	Anexos y documentación solicitados no llenados, o llenados parcialmente	0,05	5
Incumplimiento	No dar cumplimiento a lo establecido en la reglamentación	0,19	4

<div><div>COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -</div></div>			
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION			
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS			
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales			
Nº: 91			
Versión 2,0			
(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DE LAS TICS			
(2) PROCESO: DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS			
(3) SUBPROCESO: Diseño, Programación e Implementación de sistemas			
(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
Solicitar el Diseño del sistema o aplicación requerido por la Institución	Inexactitud	4,15	Prevenir el riesgo de Inexactitud mediante: Capacitar al personal en el análisis y desarrollo de los sistemas Mitigar el impacto del riesgo de incumplimiento: mediante la aplicación de controles en cascada (autocontrol, control por jefes) Mitigar el impacto del riesgo de Fallas en el servicio de internet: mediante la implementación de prestadores alternativos. 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 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
Recibir y Emitir Visto Bueno a fin de que se gestionen			
Realizar la recolección de datos	Incumplimiento	1,04	
Planificar el desarrollo del sistema para su implementación			
Definir el ambiente en el cuál estará alojado el sistema	Fallas en los servicios de internet	7,26	
Iniciar la ejecución del proyecto acorde al plan de trabajo establecido			
Controlar el seguimiento de la ejecución del proyecto	Error	0,78	
Finalizar la implementación del sistema en fase de pruebas			
Probar el producto a fin de realizar ajustes, si fuese necesario			
Ajustar en base a los requerimientos del área solicitante	Fallas en el hardware	4,15	
Validar los ajustes realizados para su puesta en producción			
Administrar el sistema implementado acorde a las políticas establecidas en el desarrollo del mismo.			
Elaborado por: ARTURO ARIEL NOGUERA LOPEZ			
Revisado por: RODNEY ALBERTO COLMAN ALVARENGA			
Aprobado por el Directorio de la CONATEL			