




RIESGOS DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO

<div>  <div> COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - </div> </div>						
<div>  </div>						
COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION						
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS						
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos						
Nº: 69						
<div> <div></div> <div> Versión 2,0 </div> </div>						
(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

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA									
(1)Proceso: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO									
(2)Objetivo del Proceso: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios									
(3)Procedimiento: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos									
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
Recepcionar pedido de soporte técnico (por correo, telefónico o presencial)	Deficiencias en la documentación de solicitud del soporte técnico.	*Desconocimiento a la hora de redactar la solicitud. Falta de experiencia del personal	* Pérdida de tiempo en la generación de instalaciones	2	10	20	TOLERABLE		
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido	Tardanza en la asignación de recursos para dar respuesta a la solicitud	*Desinterés * Burocracia	* Retrasos en la atención de la solicitud * Afectación económica la institución	1	20	20	TOLERABLE		
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Sabotaje: Inutilizar los equipos físicos informáticos	*Mala intención * Falta de conocimiento	*Retrasos y tensiones laborales	2	20	40	IMPORTANTE	Baja Rotación del personal capacitado	Planificación
	Fallas en el hardware: Deficiencias de fábrica en los equipos a instalar	Deficiencias de fábrica. Falta de control en la recepción de los equipos.	Pérdidas económicas. Retrasos en los trabajos	2	20	40	IMPORTANTE	Baja Rotación del personal capacitado	Capacitación
Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Error: Toma de decisiones erradas en el momento de disponer la instalación de los equipos informáticos	*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.	2	10	20	TOLERABLE	Baja Rotación del personal capacitado	control y seguimiento de los servicios brindados
Comunicar al usuario los trabajos realizados	Demora: Tardanza en el retorno a los usuarios	*Desinterés * Burocracia	* Afectación negativa a la imagen	2	20	40	IMPORTANTE	Controles y seguimiento al desarrollo de las actividades	Planificación
Cerrar el pedido de soporte técnico	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	10	20	TOLERABLE	Personal capacitado	Capacitación

									
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA									
(1)Proceso: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO									
(2)Objetivo del Proceso: Prevenir y resolver problemas, además de optimizar y mejorar el rendimiento de tus productos o servicios									
(3)Procedimiento: Instalación y Mantenimiento de Equipos Informáticos									
Versión 1.0									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
Registrar el evento del soporte solicitado	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	1	20	20	TOLERABLE		



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		
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

 <div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div> <div>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -</div>						
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: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO						
(3) Subprocesos	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5)	(6)	(7)		
		Probabilidad	Impacto	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

		COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -		
CONATEL				
COMPONENTE:	CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
PRINCIPIO:	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS			
FORMATO:	Ponderación Subprocesos y Riesgos			
Nº:	79			
(2) PROCESO: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO				
Versión 2,0				
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%



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: GESTIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

(1) Riesgos	(A)	Instalación y Mantenimiento de Equipos informáticos		Asistencia Técnica a Usuarios de hardware		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) 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							

 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: 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

 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			
Nº: 89			
Versión 2,0			
(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



Nº: 91

Versión 2,0

(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 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 Sabotaje: mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados. 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
Designar un recurso técnico para verificación del reclamo o pedido			
Solucionar el inconveniente técnico encontrado si es factible	Error	2,40	
Informar si la solución requiere un respuesto o soporte adicional externo	Sabotaje	0,80	
Comunicar al usuario los trabajos realizados			
Cerrar el pedido de soporte técnico	Fallas en el hardware	5,60	
Registrar el evento del soporte solicitado			

Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY, o=CERTIFICADO NO
CUALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou= FIRMA
ELECTRONICA, sn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER
LUIS, serialNumber=C1989269, cn=LIDER LUIS ZARACHO
SOLALINDE
Fecha: 2025.12.24 10:22:16 -0300'

Digitally signed by RODNEY
ALBERTO COLMAN ALVARENGA
Date: 2025.12.24 10:30:51
-03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL