



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



RIESGOS DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO



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

Versión 2,0

(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 respaldo 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	Desacierto: 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



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN 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%



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

Versión 2,0

(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	Priorización de Riesgo
	(B)% Ponderación Proceso	35%	30%	35%		
	(2) % Ponderación Riesgo	Calificació n	Peso	Calificació n	Peso	Calificació n
Inexactitud	12%	40	1,65			1,65
Incumplimiento	6%	20	0,41			0,41
Fallas en los servicios de internet	12%	40	1,65			1,65
Fallas en el hardware	24%	40	3,29	40	2,82	6,12
Demora	18%			30	1,59	30
Error	12%			40	1,41	
Virus informáticos	6%				20	0,41
Colapso de sistemas	12%				40	1,65
(C) Total Proceso	100%					16,74
(D) Priorización de Proceso						



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			



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

Nº: 91

Versión 2.0

(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			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	Fallas en el hardware	5,60	
Registrar el evento del soporte solicitado			

Elaborado por:

LIDER LUIS
ZARACHO
SOLALINDE

Revisado por:

RODNEY ALBERTO
COLMAN
ALVARFNGA

Aprobado por el Directorio de la CONATEL