

**POLÍTICA
OPERACIONAL
DE LA
UNIDAD DE
SOPORTE TÉCNICO**



COMISIÓN 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

Versión 2,0

(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.
2	Error	Prevenir mediante la capacitación del personal y disminuir la rotación del personal en esta área, de manera a mejorar la experiencia	La información debe estar disponible en el archivo del área.
3	Sabotaje	Prevenir mediante la implementación de controles y seguimiento constante a los servicios brindados.	Es responsabilidad del departamento de Informática cumplir y hacer cumplir las actividades establecidas para ejecutar el proceso
4	Fallas en el hardware	Prevenir mediante la planificación de mantenimientos periódicos a los equipos y pruebas en la recepción de los equipos adquiridos	Es responsabilidad del departamento verificar y controlar en cada estadio, la correcta instalación de los equipos y medir la satisfacción del usuario

Elaborado por:

LIDER LUIS
ZARACHO
SOLALINDE
Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO
SOLALINDE
Nombre del Recipientes: LIDER - ZARACHO
NO CERTIFICADO PARA SERVICIOS PÚBLICOS
ou=PRIMA ELECTRÓNICA, sn=ZARACHO SOLALINDE,
givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C1989269,
cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Fecha: 2025-12-24 10:31:41 -03'00'

Revisado por:

RODNEY ALBERTO
COLMAN
ALVARENGA
Digitally signed by RODNEY
ALBERTO COLMAN ALVARENGA
Date: 2025-12-24 10:30:14 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL