
POLÍTICA OPERACIONAL DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO



COMISION 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. 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:

LIDER LUIS
ZARACHO
SOLALINDE

Firmado digitalmente por LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Nombre de reconocimiento (DN): c=PY, o=CE CERTIFICADO NO CUALIFICADO PARA SERVIDORES PUBLICOS, ou=FINAN ELECTRONICA, cn=ZARACHO SOLALINDE, givenName=LIDER LUIS, serialNumber=C11899269, cn=LIDER LUIS ZARACHO SOLALINDE
Fecha: 2025.12.24 10:21:43 -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