

**VISION** Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.  
**MISIÓN** Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.  
**VALORES** Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

## MEMORANDUM Nº 35/ETCI-GGER/2022

**A : TODAS LAS GERENCIAS**  
**ASESORIA JURIDICA**  
**AUDITORIA INTERNA**  
**SECRETARIA EJECUTIVA**

**DE : GERENCIA DE GESTION EMPRESARIAL Y REGULACION**  
**COORDINACION EQUIPO TECNICO DE CONTROL INTERNO**

**REF : COMUNICAR ETAPA DE REVISION ANUAL DE RIESGOS**

**FECHA : 03/08/2022**

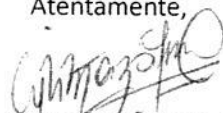
ID: 1. 238.254

Me dirijo a Usted, a fin de comunicar que ha iniciado la etapa de revisión y ajuste de Riesgos de los Procesos, en el marco de actividades establecidas y aprobadas por el Directorio en el Plan de Trabajo Anual de Sistema de Control Interno 2022 y lo dispuesto en el Memo Nº 49/ETCI-GGER/2021.

En tal sentido, se convoca a reunión presencial a los representantes del ETCI, en fecha martes 09/08/2022, a las 09:30 hs, en el Edificio de la Gerencia de Gestión Empresarial y Regulación. En la misma, se comunicarán las orientaciones y plazos para la entrega de los *riesgos y las políticas operacionales*.

Estas evidencias serán presentadas a los organismos de control interno y externo en la evaluación del grado de maduración del SCI, correspondiente al segundo semestre 2022.

Atentamente,

  
**Lic. Cynthia Isabel Mazó M.**  
Coordinación ETCI  
**Lic. Hernán Franco**  
Gerente de Gestión Empresarial y Regulación

Folio único.

**VISIÓN** Ser reconocida como la mejor empresa de servicios de comunicaciones del país, por sus elevados estándares de competitividad, orientación al cliente y calidad de sus servicios.  
**MISIÓN** Brindar las mejores soluciones de servicios a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes, para contribuir al bienestar y desarrollo del país, con personas competentes y comprometidas.  
**VALORES** Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

**CORRESPONDE AL MEMORANDUM N° 35/ETCI-GGER/2022-COPIA****REF: Actualización de Riesgos**

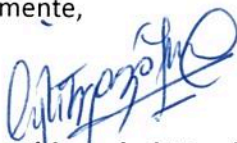
...//ción, 12 de octubre de 2022

**A: PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO**, a fin de remitir Mapa de Riesgos y Políticas Operacionales, revisados y actualizados, correspondiente a la Gerencia de Tecnología de Información, en atención a los establecido en el Plan de Trabajo del SCI periodo 2022.

De los mismos, se sugiere:

- Aprobar el Formato de Identificación y Valoración de Riesgos y Mapa de Riesgo de los Procesos: Gestión de la Producción, Infraestructura y Operaciones de TIC, Gestión de Sistemas de Información y Gestión de la Calidad Informática, en reemplazo de lo aprobado por Acta de Directorio N° 32 de fecha 17/11/2021.
- Aprobar las Políticas de Operación del Macro Proceso Gestión de Tecnologías de Información, en reemplazo de ratificado por Acta de Directorio N° 38 de fecha 20/12/2021.
- Encomendar a la Gerencia de Tecnología de Información el monitoreo periódico de los indicadores de riesgo y su registro para informe en los casos requeridos por los organismos de control.

Atentamente,



**Lic. Cynthia Isabel Mazó M.**  
Coordinadora Equipo Técnico de Control  
Interno



**Lic. Hernán Franco**  
Gerente de Gestión Empresarial y  
Regulación

Foliado del 01 al 02, incluido este documento.  
Adjuntos según detalle.

**Adjuntos:**

Documento	Folios
RGTRO N° 31	9 hojas
RGTRO N° 32	9 hojas
RGTRO N° 34	1 hoja
Hojas de Control de Cambios	8 hojas

 <b>COPACO</b> Comunicación en todo Sentido	<b>POLITICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO</b>			Código: RGTR0 SCI 34 Versión N°: 02 Revisión N°: 00
	Reemplaza a:---			
	(1) Macro Proceso: GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION			

Objetivo:				
Proceso (2)	Sub Procesos (3)	Riesgos (Aspectos Críticos) (4)	Acciones (5)	Políticas de Operación (6)
1- Gestión de Seguridad 2- Gestión de Producción 3- Gestión Sistemas de Información 4- Gestión de TIC's 5- Gestión de Calidad 6- Gestión Administrativa	Soporte técnico. Mantenimiento de servidores, estaciones de trabajo y redes de comunicación. Backup. Administración de base de datos. Gestión calidad de sistemas. Gestión de implementación y capacitación. Gestión de mesa de ayuda. Desarrollo de sistemas. Mantenimiento de Sistemas. Operación de Datos Facturación Nacional. Control de medición, tasación y facturación. Impresión de Facturas	Fallas en hardware ó software, red - Dependencia personal clave. Desarrollo de proyectos que no son implementados ó usados. Falta de servidores. Falta de soporte técnico. Pérdida de información, datos Deterioro de los equipos computacionales. Pérdida de personal clave, fallas en los sistemas, servicios. Sabotaje. Fallos de software / hardware/red. Falta de insumos informáticos / repuestos. Falta de soporte técnico. Cambios en el procedimiento. Demoras en la implementación. Resistencia al cambio. Acceso ilegal con la tecnología.	Realizar mantenimiento preventivo de equipos. Maximizar las pruebas de funcionalidad de Hardware, Software y de red. Controlar el seguimiento de los reclamos de fallas de sistemas. Controlar el seguimiento de los reclamos de hardware. Desarrollar sistemas de control eficiente. Verificar constantemente las funcionalidades de TI. Realizar ajustes preventivos/correctivos en tiempos breves. Motivar/Remunerar las Jornadas de transferencia de conocimiento. Evaluar el alcance real del proyecto con base a procedimientos aprobados. Desarrollar sistemas flexibles y escalables. Realizar campañas de uso y ventajas de la herramienta. Realizar talleres de capacitación. Realizar jornadas de concientización. Verificar las cuentas de clientes	Los responsables de los Macro Procesos, Procesos y Sub Procesos deberán: planificar, administrar, desarrollar sistemas de información y brindar soporte técnico a los sistemas, personas y equipos informáticos de la Compañía. (QUÉ) invirtiendo permanentemente en la renovación de tecnologías, infraestructura y medidas de seguridad mediante el cumplimiento de los planes estratégicos de la Compañía.
			Gerente y Jefes de Procesos y Sub Procesos	Plazo de aplicación (8)
				En caso de incumplimiento Premios/Castigos (9)
				Sujeto al Reglamento Interno de la Compañía y el CCT
Elaborado por:				
Revisado por:				


Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta N°: 36 DAAD: 00

  
 Lic. Paola Medina  
 Jefe Dpto. Calidad Informatica - CTI

  
 Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información

  
 Lic. Jorge A. Villanar G.  
 Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC



 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
<b>Macro Proceso:</b>							
<b>Proceso: Gestion de la Producción</b>							
<b>Sub Proceso:</b>							
IDENTIFICACION				VALORACION			PRIORIDAD
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	Caída de Centrales	Falla técnica en el proceso de transferencia de archivos de llamadas o contadores	No se pueden tasar los registros para facturar	1	5	5	
2	Controles de resultados	Verificación de los resultados pre y post Facturación	Facturación erróneo	1	5	5	
3	Facturación errónea	Configuraciones incorrectas en los Sistemas Corporativos que conllevan a resultados inconsistentes en el proceso de la Facturación	Valores incorrectos en la tasación de llamadas, contadores, cíclicos o débitos, que afectan a la cuentas de los clientes	3	5	15	
4	Falta de Operador	Ausencias de operador para tramitación de llamadas o contadores	Registro de llamadas o contadores no tasados	1	5	5	
<b>Realizado Por: Sra. Mabel Florentin</b>				<b>Verificado Por: Lic. Carlos Fretes</b>			
<b>Fecha:</b>				<b>Fecha:</b>			


**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio

Fecha: **08 NOV. 2022**

Acta Nº: **36** DAAD: **Cap.**

		<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGRO N° SCI 32 Versión N°:01 Revisión N°:02
Reemplaza a:												
Macro Proceso: Gestión de Sistemas de Información												
Proceso: Gestión de la Producción												
Sub Proceso:												
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador		
1	Facturación errónea	3	5	15	Preventivo: Realizar controles sobre registros tasados (Pre Facturación)	Valores incorrectos de la tasación de llamadas, contadores, ciclos o débitos que afectan a la cuenta de los clientes	Comunicación al Dpto. de Sistemas y Dpto. Calidad Informática para su corrección	Dpto. Producción	Semana	Eficacia		
2												
3												
Realizado Por: Sra. Mabel Florentin											Revisado Por: Lic. Carlos Fretes	
Fecha:											Fecha:	

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio

Fecha: 08 NOV. 2022

Acta N°: 36 D.A.D.



## CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS

Código: RGTR0 SCI 13

Versión N°: 02

Rev. N°: 02

Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Gestión de la Producción

Código del documento: RGTR0 SCI 13


Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00		Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio

Fecha: 08 NOV. 2022

Acta N°: 36 DAAD:


 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión N°: 01 Revisión N°:02	
Reemplaza a:							
Macro Proceso:							
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC							
Sub Proceso: Instalación y Monitoreo de Redes a Nivel Corporativo							
IDENTIFICACION				VALORACION			PRIORIDAD
N°	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	No detectar algún problema en la Red	Algun equipo puede quedar desconectado de la Red y no es detectado.	No se realizan los accesos a los distintos sistemas corporativos de la compañía.	3	5	15	
2							
3							
Realizado Por: Lic. Jorge Villamayor				Verificado Por: Lic. Carlos Fretes			
Fecha:				Fecha:			

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta N°: 36 DAAD:

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información

Lic. Jorge A. Villamayor  
 Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC



										<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTR0 N° SCI 32 Versión N°:01 Revisión N°:02	
Reemplaza a:																					
Macro Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN																					
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC																					
Sub Proceso: Instalación y Monitoreo de Redes a Nivel Corporativo																					
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador											
1	No detectar algún problema en la Red	3	5	15	Monitoreos a travez de aplicaciones existentes. Alertas de los usuarios	Errores tecnicos de los equipos. Errores en la configuracion.	Atencion al las alertas recibidas.	Div. Fisica/Logica y Redes	Permanente	Eficacia											
2																					
3																					
Realizado Por: Lic. Jorge Villamayor											Revisado Por: Lic. Carlos Fretes										
Fecha:											Fecha:										



**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC




**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio

Fecha: 08 NOV. 2022

Acta N°: 36 DAAD: Cef.



 <b>COPACO</b> <small>Comunicaciones en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
Macro Proceso:							
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC							
Sub Proceso: Mantenimiento Preventivo de Equipos Informaticos							
IDENTIFICACION				VALORACION			PRIORIDAD
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	Caída de Equipos informáticos.	Equipos informáticos quedan sin funcionar por falta de mantenimiento preventivo	No se realizan las cargas en los distintos sistemas corporativos de la compañía	3	3	9	
2							
3							
Realizado Por:				Verificado Por: Lic. Carlos Fretes			
Fecha:				Fecha:			




**Lic. Jorge A. Villamayor**  
Jefe Dto. Infraestructura  
y Operaciones TIC



**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
Fecha: **08 NOV. 2022**  
Acta Nº: 36    DAAD: 

										<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTR0 N° SCI 32		
																				Versión N°:01		
																				Revisión N°:02		
Reemplaza a:																						
Macro Proceso: Gestión de Sistemas de Información																						
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC																						
Sub Proceso: Mantenimiento Preventivo de Equipos Informaticos																						
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador												
1	Caída de Equipos informáticos.	3	3	9	Alertas de los usuarios	Errores técnicos de los equipos.	Realización de los Mantenimientos Preventivos.	Sec. Hardware y Software	anual	Eficacia												
2																						
3																						
Realizado Por: Lic. Jorge Villamayor										Revisado Por: Lic. Carlos Fretes												
Fecha:										Fecha:												

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 08 NOV. 2022  
Acta N°: 36 DAAD: CCF

  
Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información

  
Lic. Jorge A. Villamayor G.  
Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC



## CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS

Código: RGTR SCI 13

Versión N°: 02

Rev. N°: 02

Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Mantenimiento Prevenido de Equipos Informáticos

Código del documento: RGTR SCI 13

Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02 Revisión 00			Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

Aprobado por el Directorio


Fecha: 08 NOV. 2022

Acta N°: 36

DAAD:

Lic. Jorge A. Villamayor G.  
Jefe Dto. Infraestructura  
y Operaciones TIC

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información


 <b>COPACO</b> <small>Comunicaciones todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
Macro Proceso:							
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC							
Sub Proceso: Creación y Asignación de Roles a Usuarios de Base de Datos.							
IDENTIFICACION			VALORACION			PRIORIDAD	
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	Asignación de Roles con altos privilegios.	Asignación de Roles a usuarios autorizados.	Realizar tareas inapropiadas con los altos privilegios asignados	1	5	5	
2							
Realizado Por: Jorge Villamayor			Verificado Por: Lic. Carlos Fretes				
Fecha:			Fecha:				

  
**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
Fecha: **08 NOV. 2022**  
Acta Nº: **36** DAAD: **CP-**



 <b>COPACO</b> <small>Compañía Operadora de Puerto Aéreo</small>		<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTR0 Nº SCI 32 Versión Nº:01 Revisión Nº:02
Reemplaza a:												
Macro Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN												
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC												
Sub Proceso: Creación y Asignación de Roles a Usuarios de Base de Datos.												
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma			
1	Asignación de Roles altos privilegios.	1	5	5	Documentos de autorización para cada caso.	Asignación a usuarios no autorizados	Verificar la correcta asignación de Roles según la naturaleza de	Div. Riesgos y Seguridad TIC	Diario			
2												
3												
Realizado Por: Jorge Villamayor										Revisado Por: Lic. Carlos Fretes		
Fecha:										Fecha:		

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta Nº: 36 DAAD: CPE

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
 Gerente de Tecnología de Información

  
**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
 Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC



## CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS

Código: RGTR0 SCI 13

Versión N°: 02

Rev. N°: 02

Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Creación y Asignación de Roles a Usuarios de Base de Datos.

Código del documento: RGTR0 SCI 13

Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00	=	Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

Aprobado por el Directorio


Fecha: 08 NOV. 2022

Acta N°: 36

DAAD:

Jorge A. Villamayor G.  
Gerente de Infraestructura  
y Operaciones TIC


Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información


 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
Macro Proceso:							
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC							
Sub Proceso: Backup y Restore del Voxcentre							
IDENTIFICACION			VALORACION			PRIORIDAD	
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	Incorrecta realización del Backup.	No se realizó correctamente la copia de respaldo según indicaciones del manual de procedimientos.	No se podrá restaurar la versión correcta, cuando se necesite.	1	5	5	
2							
3							
Realizado Por:			Lic. Jorge Villamayor			Verificado Por: Lic. Carlos Fretes	
Fecha:							


Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta Nº: 36 DAAD:

  
 Lic. Jorge A. Villamayor G.  
 Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC

  
 Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información

		<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTR0 N° SCI 32	
												Versión N°:01	
												Revisión N°:02	
Reemplaza a:													
Macro Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN													
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC													
Sub Proceso: Backup y Restore del Voxcentre													
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma				
1	Incorrecta realización del Backup.	1	5	5	Lista de chequeo del procedimiento correspondiente. Errores que emite el sistema.	Errores en la ejecución de los procesos. Fallas técnicas.	Verificar que los procesos finalicen correctamente. Se realizan dos copias de respaldo	Sección Base de Datos	Diario				
2													
3													
Realizado Por: Lic. Jorge Villamayor													
Revisado Por: Lic. Carlos Fretes													
Fecha:													

  
**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 08 NOV. 2022  
Acta N°: 36 DAAD: CCF-



	<b>CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>	Código: RGTR0 SCI 13
		Versión N°: 02
		Rev. N°: 02

Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos - Backup y Restore del Voxcentre


Código del documento: RGTR0 SCI 13

Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00	=	Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.



  
 Lic. Jorge A. Villamayor G.  
 Jefe Dto. Infraestructura  
 y Operaciones TIC


  
 Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información

 <b>COPACO</b> <small>Comunicaciones todo-Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
<b>Macro Proceso:</b>							
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC							
Sub Proceso: Backup y Restore de los Sistemas Corporativos Nacionales							
<b>IDENTIFICACION</b>				<b>VALORACION</b>			
<b>Nº</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>O</b>	<b>G</b>	<b>I</b>	<b>PRIORIDAD</b>
1	Incorrecta realización del Backup.	No se realizó correctamente la copia de respaldo según indicaciones del manual	No se podrá restaurar la versión correcta, cuando se necesite.	1	5	5	
2							
3							
Realizado Por: Lic. Jorge Villamayor				Verificado Por: Lic. Carlos Fretes			
Fecha:				Fecha:			

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta Nº: 36 DAAD: Ccp.

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
 Gerente de Tecnología de Información


  
**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
 Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC

		<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTR0 N° SCI 32	
												Versión N°:01	
												Revisión N°:02	
Reemplaza a:													
Macro Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN													
Proceso: INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TIC													
Sub Proceso: Backup y Restore de los Sistemas Corporativos Nacionales													
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador			
1	Incorrecta realización del Backup.	1	5	5	Lista de chequeo del procedimiento correspondiente. Errores que emite el sistema.	Errores en la ejecución de los procesos. Fallas técnicas.	Verificar que los procesos finalicen correctamente. Se realizan dos copias de respaldo	Sección Base de Datos	Diario	Eficacia			
2													
3													
Realizado Por:											Revisado Por:		
Fecha:											Fecha:		

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 08 NOV. 2022  
Acta N°: 36 DAAD: CQD-

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

  
**Lic. Jorge A. Villamayor G.**  
Jefe Dto. Infraestructura y Operaciones TIC

	<b>CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>	Código: RGTR0 SCI 13
		Versión N°: 02
		Rev. N°: 02

**Documento:** Formato de Identificación y Valoración de Riesgos - Backup y Restore de los Sistemas Corporativos Nacionales

**Código del documento:** RGTR0 SCI 13


Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00	=	Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.



*Lic. Jorge A. Villamayor G.*  
Jefe Dto. Infraestructura  
y Operaciones TIC

*Lic. Carlos Daniel Fretes C.*  
Gerente de Tecnología de Información




 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>					Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:								
Macro Proceso:								
Proceso: Gestión de Sistemas de Información								
Sub Proceso: Desarrollo de Sistemas								
IDENTIFICACION				VALORACION			PRIORIDAD	
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I		
1	Información incompleta durante el relevamiento de datos	Falta o error durante la entrevistas para el entendimiento acabado el problema	Desarrollo de un proyecto obsoleto	3	3	9		
2	Error en el diseño del Proyecto	Desatenciones y deslices en la construcción del modelo informático	Desarrollo de un modelo de datos inadecuado	1	5	5		
3	Falta de Programadores de Código Informático	Ausencia o escases de empleado profesional entrenado	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de Proyecto	3	3	9		
4	Falta de Equipos Informáticos para el desarrollo del Proyecto	Ausencia o escases de equipos informáticos necesario para el desarrollo o alojamiento del Proyecto	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de Proyecto	3	3	9		
5	Comunicación inadecuada sobre la finalización del Proyecto	Notificación incompleta o inapropiada sobre la culminación del Proyecto	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de Proyecto	1	3	3		
Realizado Por: Lic. Diego Ruiz Diaz				Verificado Por: Lic. Carlos Frete				
Fecha:				Fecha:				

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta Nº: 36 DAAD:

  
 Lic. Diego Ruiz Diaz  
 Jefe Dpto. de Sistemas - GTI

  
 Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información


**COPACO**  
Compañía de Operación y Mantenimiento de la Red de Telefonía

**MAPA DE RIESGOS**

Código: RGTR N° SCI 32  
Versión N°:01  
Revisión N°:02


Reemplaza a:


Macro Proceso: Gestión de Sistemas de Información  
Proceso: Gestion de Sistemas de Informacion  
Sub Proceso: Desarrollo de Sistemas

Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador
1	Información incompleta durante el relevamiento de datos	3	3	9	Preventivo: Colaboración de varios profesionales mediante conformación de equipos de trabajos	Poco tipo dedicado al relevamiento o entrevista con la persona indicada	Elaboración de Cuestionarios y delinear los estándares para los relevamientos y elaboración de cronogramas de control de vacaciones, días libres y equilibrio de carga profesional	Div. Desarrollo y Proyectos	Quincenal	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido
2	Falta de Programadores de Código Informático	3	3	9	Preventivo: Cronograma de vacaciones Programadas y días libres	Días libres. Usufucto de vacaciones, Ausencias Justificadas e Injustificadas	Control de cronogramas de vacaciones, días libres y equilibrio de carga profesional	Dpto. de Sistemas	Mensual	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido
3	Falta de Equipos Informáticos para el desarrollo del Proyecto	3	3	9	Preventivo: Planificación de proyectos de manera a incluir la adquisición en el presupuesto del proyecto	Pedido de proyectos de gran escala sin previa anticipación	Control y participación de pedidos sobre proyectos	Dpto. de Sistemas	Mensual	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido

Realizado Por: Lic. Diego Ruiz Diaz  
Fecha:

Revisado Por: Lic. Carlos Frete  
Fecha:


**Lic. Diego Ruiz Diaz**  
 jefe Dpto. de Sistemas - GTI


**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 08 NOV. 2022  
Acta N°: 36 DAAD:

	<b>CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>	Código: RGTRO SCI 13
		Versión N°: 02
		Rev. N°: 02

**Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Desarrollo de Sistemas**

**Código del documento: RGTRO SCI 13**


Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00	=	Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información

**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Jefe Dpto. de Sistemas - GTI

**Aprobado por el Directorio**  
Fecha: **08 NOV. 2022**  
Acta N°: **36** DAAD: **(cop)**




 <b>COPACO</b> <small>Comunicación en todo Sentido</small>		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>				Código: RGTR SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:							
Macro Proceso:							
Proceso: Gestión de Sistemas de Información							
Sub Proceso: Mantenimiento de Sistemas							
IDENTIFICACION				VALORACION			PRIORIDAD
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I	
1	Pedido incompleto del Proyecto	Falta de documentación o especificación técnica del problema	Ajustes mal logrados o innecesarios	3	3	9	
2	Error de código informático del sistema corporativo	Fallas con el código fuente informático del sistema corporativo que provoca nuevos problemas	EL sistema corporativo no funciona correctamente	1	5	5	
3	Falta de Programadores de Código Informático	Ausencias o escases de empleado profesional entrenado	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de trabajo de mantenimiento de sistema	3	3	9	
4	Falta de Equipos Informáticos para el ajuste del sistema corporativo	Ausencia o escases de equipos informáticos necesario para el juste de los sistemas corporativos	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de trabajo de mantenimiento de sistema	3	3	9	
5	Error al traspasar al ambiente de producción comercial la nueva versión del sistema corporativo	Fallo al lanzar una nueva versión del sistema corporativo para su uso oficial en la compañía	Demora o retraso en el Cronograma de entrega de trabajo de mantenimiento de sistema corporativo	1	3	3	
Realizado Por:				Verificado Por: Lic. Carlos Fretes			
Fecha:				Fecha:			

  
**Lic. Diego Ruiz Diaz**  
 Jefe Dpto. de Sistemas - GTI

  
**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
 Gerente de Tecnología de Información

**Aprobado por el Directorio**  
 Fecha: **08 NOV. 2022**  
 Acta Nº: **36** D.O.D.: 



		<b>MAPA DE RIESGOS</b>										Código: RGTRONº SCI 32	
Reemplaza a:												Versión Nº:01	
												Revisión Nº:02	
<b>Macro Proceso: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>													
<b>Proceso: Gestión de Sistemas de Información</b>													
<b>Sub Proceso: Mantenimiento de Sistemas</b>													
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador			
1	Pedido incompleto del Proyecto	3	3	9	Preventivo: Colaboración de varios profesionales mediante conformación de equipos de trabajos	Poco tipo dedicado al relevamiento o entrevista con la persona indicada	Colaboración de Cuestionarios y delimitaciones para las tareas de ajustes y	Div. Mantenimiento de Sistemas	Quincenal	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido			
2	Falta de Programadores de Código Informático	3	3	9	Preventivo: Cronograma de vacaciones Programadas y días libres	Días libres. Usufructo de vacaciones, Ausencias Justificadas e Injustificadas	Control de cronogramas de vacaciones, días libres y equilibrio de carga profesional	Dpto. de Sistemas	Mensual	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido			
3	Falta de Equipos Informáticos para el ajuste de sistema corporativo	3	3	9	Preventivo: Planificación de proyectos de manera a incluir la adquisición en el	Pedido de ajustes no menores en los sistemas corporativos sin planificación	Control y participación de pedidos sobre proyectos	Dpto. de Sistemas	Mensual	Efectividad: total de pedidos de ajustes / Personas asignada por pedido			
Realizado Por: Lic. Diego Ruiz Diaz												Revisado Por: Lic. Carlos Fretes	
Fecha:												Fecha:	



Lic. Diego Ruiz Diaz  
Jefe Dpto. de Sistemas - GTI



Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
Fecha: 08 NOV. 2022  
Acta Nº: 36 DAAD: 

	<b>CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>	Código: RGTRO SCI 13
		Versión N°: 02
		Rev. N°: 02

**Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Mantenimiento de Sistemas**


**Código del documento: RGTRO SCI 13**

Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00		Versión inicial por adopción de la norma MECIP: 2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

**Lic. Carlos Daniel Fretes C.**  
Gerente de Tecnología de Información


**Lic. Diego Ruiz Díaz**  
Jefe Dpto. de Sistemas - GTI



 <b>COPACO</b> Comunicación en todo Sentido		<b>IDENTIFICACION Y VALORACION DE RIESGOS</b>			Código: RGTR0 SCI 31 Versión Nº: 01 Revisión Nº:02	
Reemplaza a:						
Macro Proceso:						
Proceso: Gestion de Calidad Informática						
Sub Proceso:						
IDENTIFICACION				VALORACION		
Nº	Riesgo	Descripción	Consecuencia	O	G	I
1	Teléfono IP sin servicio	Falla técnica en el teléfono IP del Call Center GTI	No se recepcionan las llamadas, por lo tanto no se puede dar solución a los reclamos internos de la Compañía	1	5	5
2	Falta de operador	Ausencia de operador Call Center GTI	Llamadas no atendidas y gestión de Formularios GTI-SAT sin resolución	3	5	15
3	Testing incompleto	Pruebas incompletas del circuito de casos para implementación en los Sistemas Corporativos	Resultados inconsistentes en la aplicación de cambios en los Sistemas	1	5	5
4	Verificación de configuraciones	Controles de configuración en los Sistemas, debido a la demora en la recepción de los documentos respaldatorios	Resultados erróneos de los procesos de facturación	1	5	5
5	Perfil inadecuado	Configuración incompleta de las tareas que el empleado desempeña en el área de trabajo	Acceso y difusión indebida de informaciones que no corresponden a su área	1	5	5
Realizado Por:				Verificado Por: Lic. Carlos Fretes		
Lic. Paola Medina Jefe Dpto. Calidad Informática - GTI				Fecha: Lic. Carlos Daniel Fretes C. Gerente de Tecnología de Información		

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta Nº: 36 DAAD:




		<h2 style="text-align: center;">MAPA DE RIESGOS</h2>										Código: RGTR0 N° SCI 32 Versión N°:01 Revisión N°:02	
Reemplaza a:													
Macro Proceso: Gestión de Sistemas de Información													
Proceso: Gestion de Calidad Informática													
Sub Proceso:													
Prioridad	Riesgo	O	G	I	Controles Existentes	Causa	Acción de Mitigación	Responsable	Cronograma	Indicador			
1	Falta de Operador	3	5	15	Preventivo: Rotación de personales para usufructo de vacaciones y día libre	Llamadas no atendidas y gestión de Formularios GTI-SAT sin resolución	Incorporar personal	Dto. Calidad Informática	Semanal	Eficacia			
2													
3													
Realizado Por: Lic. Paola Medina Lic. Paola Medina													
Revisado Por: Lic. Carlos Fretes													
Fecha: _____ Jefe-Dpto. Calidad Informática - GTI													

Lic. Carlos Daniel Fretes C.  
 Gerente de Tecnología de Información

Aprobado por el Directorio  
 Fecha: 08 NOV. 2022  
 Acta N°: 36 DAAD:



	<b>CONTROL DE CAMBIOS EN DOCUMENTOS</b>	Código: RGTRO SCI 13
		Versión N°: 02
		Rev. N°: 02

Documento: Formato de Identificación y Valoración de Riesgos – Gestión de Calidad Informática				
Código del documento: RGTRO SCI 13				
Fecha	Versión N°	Rev. N°	Símbolo de Cambio	Descripción
2008	Versión 01			Formato de Riesgo basado en la versión 2008 de la norma MECIP.
Nov/2019	Versión 02	Revisión 00	=	Versión inicial por adopción de la norma MECIP:2015.
Sep/2021	Versión 02	Revisión 01	=	Revisión anual obligatoria.
Sep/2022	Versión 02	Revisión 02	=	Revisión anual obligatoria.

  
**Lic. Paola Medina**  
 Jefe Dpto. Calidad Informática - STI

  
**Lic. Carlos Daniel Pretes C.**  
 Gerente de Tecnología de Información



**CORRESPONDE A LA FOTOCOPIA DEL MEMORÁNDUM N° 35/ETCI/2022  
GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN  
COORDINACIÓN EQUIPO TÉCNICO DE CONTROL INTERNO**

Asunción,

18 NOV. 2022

**GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y REGULACIÓN****EL DIRECTORIO**, en Reunión de fecha 08 de noviembre del año en curso, según consta en el **Acta N° 36**, ha resuelto:

- 1. APROBAR** las **POLÍTICAS DE OPERACIÓN POR PROCESO DEL MACRO PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – Versión N° 02** de la Gerencia de Tecnología de Información, según propuestas obrantes en autos.
- 2. APROBAR** el **FORMATO DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y MAPA DE RIESGOS** de la Gerencia Administrativa Financiera, según propuestas obrantes en autos y conforme al siguiente detalle:
  - PROCESO: Gestión de la Producción
  - PROCESO: Infraestructura y Operaciones TIC
  - PROCESO: Gestión de Sistemas de Información
  - PROCESO: Gestión de Calidad Informática
- 3. ENCOMENDAR** a la Gerencia de Tecnología de Información el monitoreo periódico de los indicadores de riesgo y su registro para informe en los casos requeridos por los organismos de control.
- 4. ENCOMENDAR** al Equipo Técnico MECIP coordinar con las dependencias afectadas para implementar lo aprobado y realizar las comunicaciones conforme correspondan.

  
**Ing. SANTE VALLESE**  
**Presidente del Directorio**  
**COPACO S.A.**Foliado del 01 al 03, incluida esta Providencia.**C.c: Gerencia de Tecnología de Información**