



**Secretaría de
Desarrollo
Económico**

Gobierno de la República

**UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO
MATRIZ DE RIESGOS**

REVISADO POR:


MARLON HIPÓLITO SÁNCHEZ PONCE

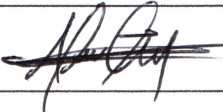

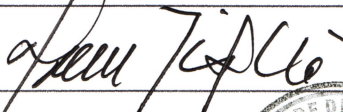
**MARY DELMI HERNÁNDEZ
GERENCIA ADMINISTRATIVA**

ELABORADO:


ALEXANDER PÉREZ

Fecha: JUNIO- 2024

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)		NCI-TSC/211-00; NCI-TSC/212-00		
	PLAN DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS		Formulario 25 SDE		
PROPÓSITO: Priorizar las fechas para gestionar los riesgos de los procesos con base en el inventario de los objetivos					
PROCESOS					
(1) NOMBRE DE PROCESO	(2) OBJETIVO DEL PROCESO (o etapa del proceso)	(3) PRIORIDAD	(4) FECHA DE INICIO	(5) FECHA DE FINALIZACIÓN	(6) CARGO DEL RESPONSABLE
PR-UST-001 Procedimiento para asesoría y soporte técnico.	Optimizar y mejorar el rendimiento de productos o servicios tecnológicos como hardware y software, Así mismo mantener actualizados los equipos electrónicos para anticipar los problemas que puedan surgir con el objetivo de ahorrar tiempo y recursos para la secretaría.	A: Desarrollo dentro del primer año	jun-24	dic-24	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.
PR-UST-002 Procedimiento para la instalación de la red integral de datos.	Otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico y licenciamiento de office 365 definiendo de manera general, para un mejor manejo de la información de la institución. La persona a la que se le asigna la licencia de correo y office 365 es totalmente responsable del uso de programas y manejo de información tanto en su correo institucional como en el almacenamiento de la nube.	A: Desarrollo dentro del primer año	jun-24	dic-24	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.
PR-UST-003 Procedimiento para la creación de correo institucional y licenciamiento de office 365.	Establecer un canal de comunicación para los colaboradores que necesitan comunicarse con otros colaboradores, ciudadanos y otras instituciones que forman parte de los procesos para un trámite o servicio.	A: Desarrollo dentro del primer año	jun-24	dic-24	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.
PR-UST-004 Procedimiento para solicitud de telefonía IP.	Establecer los pasos necesarios que deberán seguir las áreas para la implementación de una red Integral de datos y la adquisición de equipamiento computacional requerido.	A: Desarrollo dentro del primer año	1/6/2024	dic-24	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.

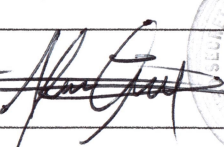
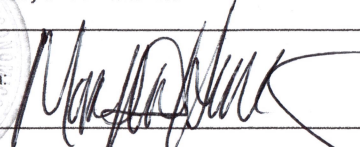
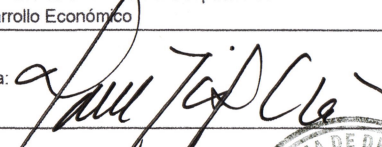
PR-UST-005 Procedimiento para la actualización del portal TIC y el mantenimiento de la página web.	Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.	A: Desarrollo dentro del primer año	1/6/2024	dic-24	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024	




	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	

PROCESO:	Asesoría y soporte técnico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asesoría y soporte técnico
OBJETIVO:	Hacer eficiente al personal usuarios de los procesos (ya sea capacitándolos en los cambios a implementarse o en los temas de interés que conllevan al mejoramiento de estos y fomentar la actitud del servicio al ciudadano y compromiso en los procesos realizados.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Se lleve un correlativo por asistencias.	Informes de asistencia técnica.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara.	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Contar con una herramienta de diagnóstico.	Establecer tiempo máximo de respuesta a una solicitud.	2	3	M	ACEPTAR
3	El técnico verifica si el problema lo puede solucionar o no.	3.1 Que se desconozca el tema.	4	3	A	Tener personal capacitado en varias ramas de las tecnologías de información y la comunicación.	N/A	Recibir capacitaciones.	3	4	E	ACEPTAR
4	Solución del problema.	4.1 Que la solución no sea definitiva.	2	2	B	Evidencia de la solución.	Llenar bitácora de solución.	Llenar bitacora de solución.	1	1	B	ACEPTAR
5	Elaboración de Informes.	5.1 Que no se elabore.	2	2	B	Asignar un responsable para la elaboración del informe.	N/A	Delegar a una persona responsable.	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024	

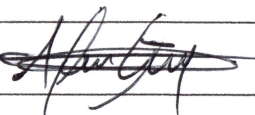
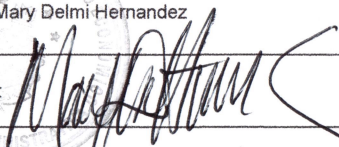



 Secretaría de Desarrollo Económico <small>Ministerio de la Economía</small>	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 30 SDE
	MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS	


OBJETIVO:	Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones
PROCESO:	Asesoría y soporte técnico

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	(3.1) E	E
Baja (2)	B	B	(2.1) M	A	E
Muy Baja (1)	(1.1)	(4.1) (5.1) B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.
2	2.1 Que la solicitud no sea clara.
3	3.1 Que se desconozca el tema.
4	4.1 Que la solución no sea definitiva.
5	5.1 Que no se elabore.

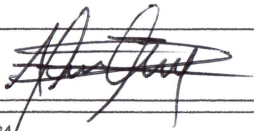
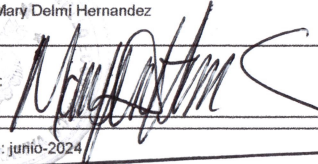
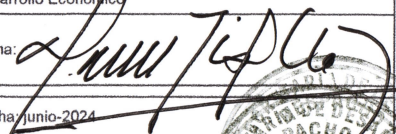
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:
Alexander Pérez	Abg. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024

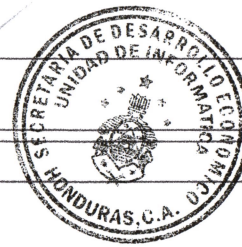



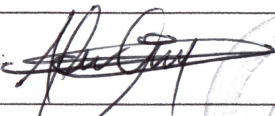
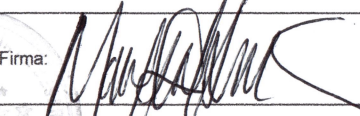
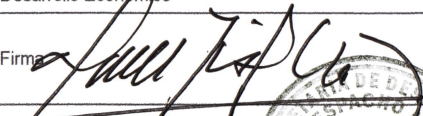
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Asesoría y soporte técnico
OBJETIVO:	Hacer eficiente al personal usuarios de los procesos (ya sea capacitándolos en los cambios a implementarse o en los temas de interés que conllevan al mejoramiento de estos y fomentar la actitud del servicio al ciudadano y compromiso en los procesos realizados.


No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	B	Se lleve un correlativo por asistencias.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara.	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	El técnico verifica si el problema lo puede solucionar o no.	3.1 Que se desconozca el tema.	E	Tener personal capacitado en varias ramas de las tecnologías de la información y la comunicación.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Solución del problema.	4.1 Que la solución no sea definitiva.	B	Evidencia de la solución.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Elaboración de Informes.	5.1 Que no se elabore.	B	Asignar un responsable para la elaboración del informe.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

Elaborado por:		Revisado por:		Revisado por:	
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Abg. Fredis Alonso Carato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024	



		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)								NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										Formulario 27 - SDE		
PROCESO:				Solitud de telefonía IP								
NOMBRE DEL SUBPROCESO:				Solitud de telefonía IP								
OBJETIVO:				Establecer un canal de comunicación para los colaboradores que necesitan comunicarse con otros colaboradores, ciudadanos y otras instituciones que forman parte de los procesos para un trámite o servicio.								
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia	2	2	B	Se lleve un control correlativo por asistencias	Informes de asistencia técnica	N/A	1	1	B	ACEPTAR
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica	Contar con una herramienta de diagnostico	Establecer tiempo maximo de respuesta a una solicitud	1	1	B	ACEPTAR
3	Aprobación de solicitud	3.1 Que no se apruebe la solicitud de asignación de linea telefonica	2	2	B	Que los usuarios tengan claro las actividades que realiza la unidad	N/A	Tener claro a quien se le asignara una linea telefonica	1	1	B	ACEPTAR
4	Ejecución de solicitud	4.1 Que ho haya teléfonos en existencia	3	2	M	Llevar un inventario de telefonos en existencia	N/A	N/A	2	1	B	ACEPTAR
5	Comprobación del solicitante	5.1 Que la linea no funcione	3	2	M	N/A	N/A	N/A	2	1	B	ACEPTAR
6	Registro de la operación realizada	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:					Aprobado por:				
Alexander Pérez			Abg. Mary Delmi Hernandez					Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico				
Firma: 			Firma: 					Firma: 				
Fecha: junio-2024			Fecha: junio-2024					Fecha: junio-2024				

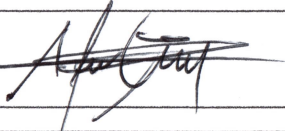
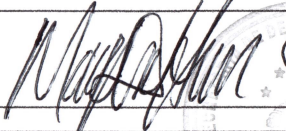



 Secretaría de Desarrollo Económico <small>Colaborando al Progreso</small>	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS	Formulario 30 SDE


OBJETIVO:	Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones
PROCESO:	Solitud de telefonía IP

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A		A	E	E
Alta (4)	M		A	A	E
Moderada (3)	B		M	A	E
Baja (2)	B		(4.1) B (5.1)	M	A
Muy Baja (1)	(1.1)	(2.1) B (3.1)	(6.1) B	M	A
	Muy Bajo (1)		Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)
	IMPACTOS				

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia
2	2.1 Que la solicitud no sea clara
3	3.1 Que no se apruebe la solicitud de asignación de linea telefonica
4	4.1 Que ho haya teléfonos en existencia
5	5.1 Que la linea no funcione
6	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado

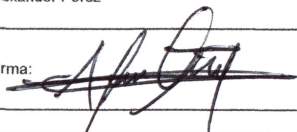
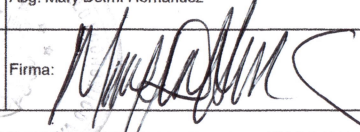

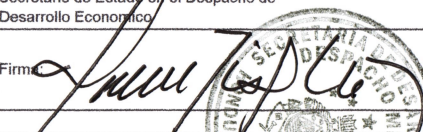
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:
Alexander Pérez	Abg. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024




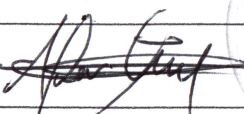
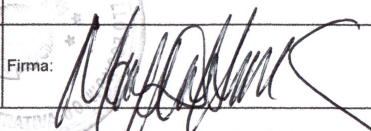
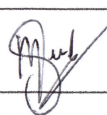

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
	Formulario 31 SDE	

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Solicitud de telefonía IP
OBJETIVO:	Establecer un canal de comunicación para los colaboradores que necesitan comunicarse con otros colaboradores, ciudadanos y otras instituciones que forman parte de los procesos para un trámite o servicio.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir solicitud de asistencia técnica	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia	B	Se lleve un control correlativo por asistencias	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara	B	Elaborar un formulario de atención técnica	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Aprobación de solicitud	3.1 Que no se apruebe la solicitud de asignación de línea telefonica	B	Que los usuarios tengan claro las actividades que realiza la unidad	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Ejecución de solicitud	4.1 Que ho haya teléfonos en existencia	B	Llevar un inventario de telefonos en existencia	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Comprobación del solicitante	5.1 Que la línea no funcione	B	N/A	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
6	Registro de la operación realizada	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet Telefonos	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

Elaborado por:		Revisado por:		Revisado por:	
Alexander Pérez	Abg. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez	Abg. Fredeis Alonso Carrato V.	Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 		
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024		



		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)								NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS										Formulario 27 - SDE		
PROCESO:			Creación de correo electrónico institucional y licencia de office 365									
NOMBRE DEL SUBPROCESO:			Creación de correo electrónico institucional y licencia de office 365									
OBJETIVO:			Otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico y licenciamiento de office 365 definiendo de manera general, para un mejor manejo de la información de la institución. La persona a la que se le asigna la licencia de correo y office 365 es totalmente responsable del uso de programas y manejo de información tanto en su correo institucional como en el almacenamiento de la nube.									
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Se lleve un correlativo por asistencias.	Informes de asistencia técnica	Registrar debidamente cada solicitud de asistencia	1	1	B	ACEPTAR
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar nombre, puesto funcional.	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Contar con una herramienta de diagnóstico	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office	1	1	B	ACEPTAR
3	Aprobación de la solicitud.	3.1 Que no se apruebe la solicitud de creación de correo.	2	2	B	Que los usuarios tengan claro las actividades que realiza la unidad.	N/A	Tener claro a quien se le creara una cuenta de correo	1	1	B	ACEPTAR
4	Registrar solicitud.	4.1 Que no se registre la solicitud.	2	2	B	Registrar toda solicitud para llevar un conteo de las cuentas utilizadas.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
5	Ejecución de la solicitud	5.1 Que se cree la cuenta de correo con errores ortográficos	4	2	A	Que la solicitud sea clara al momento de detallar nombre, puesto funcional.	N/A	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office	3	2	M	ACEPTAR
6	Comprobación del solicitante.	6.1 Que el solicitante de la cuenta de correo pida cambiar algún detalle de su cuenta.	3	2	M	Dejar claro el formato con el que se crea una cuenta de correo.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
7	Registro de la operación realizada.	7.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
Alexander Pérez			Abg. Mary Delmi Hernandez			Ing. Marlon Sanchez			Abg. Fredis Alonso Cerrato-V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico			
Firma: 			Firma: 			Firma: 			Firma: 			
Fecha: junio-2024			Fecha: junio-2024			Fecha: junio-2024			Fecha: junio-2024			

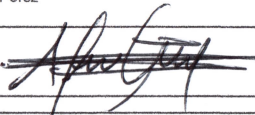
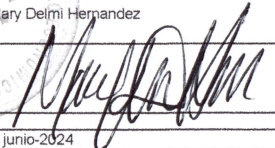



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones


PROCESO: Creación de correo electrónico institucional y licencia de office 365

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A		A	E	E
Alta (4)	M		A	E	E
Moderada (3)	B		(5.1) M	E	E
Baja (2)	B		B	A	E
Muy Baja (1)	(1.1)	(2.1)	(3.1) B	(4.1)	(6.1) (7.1)
Muy Bajo (1)			Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)
IMPACTOS					

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia
2	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar nombre , puesto funcional
3	3.1 Que no se apruebe la solicitud de creación de correo
4	4.1 Que no se registre la solicitud
5	5.1 Que se cree la cuenta de correo con errores ortograficos
6	6.1 Que el solicitante de la cuenta de correo pida cambiar algun detalle de su cuenta
7	7.1 Que no se registre el procedimiento realizado

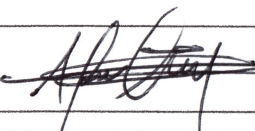
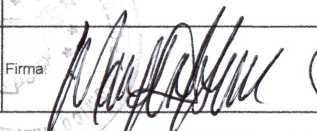
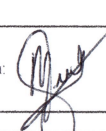
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:
Alexander Pérez	Abg. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024




	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Creación de correo electronico institucional y licencia de office 365
OBJETIVO:	Otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico y licenciamiento de office 365 definiendo de manera general, para un mejor manejo de la información de la institución. La persona a la que se le asigna la licencia de correo y office 365 es totalmente responsable del uso de programas y manejo de información tanto en su correo institucional como en el almacenamiento de la nube.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir solicitud de asistencia técnica	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia	B	Se lleve un correlativo por asistencias	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar nombre , puesto funcional	B	Elaborar un formulario de atención técnica	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Aprobación de la solicitud	3.1 Que no se apruebe la solicitud de creación de correo	B	Que los usuarios tengan claro las actividades que realiza la unidad	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Registrar solicitud	4.1 Que no se registre la solicitud	B	Registrar toda solicitud para llevar un conteo de las cuentas utilizadas	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Ejecución de la solicitud	5.1 Que se cree la cuenta de correo con errores ortograficos	M	Que la solicitud sea clara al momento de detallar nombre, puesto funcional	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
6	Comprobación del solicitante	6.1 Que el solicitante de la cuenta de correo pida cambiar algun detalle de su cuenta	B	Dejar claro el formato con el que se crea una cuenta de correo	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
7	Registro de la operación realizada	7.1 Que no se registre el procedimiento realizado	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

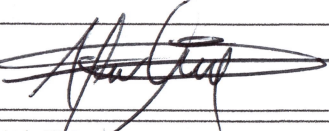
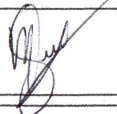

Elaborado por:		Revisado por:		Revisado por:	
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Ing. Marlon Sanchez	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Instalación de la red integral de datos
OBJETIVO:	Establecer los pasos necesarios que deberán seguir las áreas para la implementación de una red Integral de datos y la adquisición de equipamiento computacional requerido.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	B	Llevar un correlativo por asistencias.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Bitácora de soporte técnico	Bitácora de soporte técnico
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Traslado de la solicitud al operador.	3.1 Que la comunicación con el operador no sea efectiva.	B	Contar con una método de confirmación por parte del operador de que recibió la solicitud.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Ejecución de la solicitud realizada por el operador.	4.1 Que el operador de la red haga caso omiso a la solicitud de instalación de red.	B	Dar seguimirmto a la solicitud.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Comprobación del servicio.	5.1 Que la red no funcione correctamente.	B	Dar seguimiento a la solicitud para restablecer los servicios.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
6	Registro de la operación realizada.	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico

Elaborado por:		Revisado por:		Revisado por:	
Alexander Pérez	Abog. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez	Abg. Fredis Alonso Carrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico		
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 		
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024		



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: Instalación de la red integral de datos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A		A	E	E
Alta (4)	M		A	A	E
Moderada (3)	B		M	A	E
Baja (2)	(3.1)	B	B	M	A
Muy Baja (1)	(1.1)	(2.1)	(4.1)	(5.1)	(6.1)
	Muy Bajo (1)		Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)
	IMPACTOS				

Explicación los de riesgos

1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia
2	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita
3	3.1 Que la comunicación con el operador no sea efectiva
4	4.1 Que el operador de la red haga caso omiso a la solicitud de instalación de red
5	5.1 Que la red no funcione correctamente
6	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado

Elaborado por:

Alexander Pérez

Firma:

Fecha: junio-2024

Revisado por:

Abg. Mary Delmi Hernandez

Firma:

Fecha: junio-2024

Ing. Marlon Sanchez

Firma:


Fecha: junio-2024

Revisado por:

Abg. Fredis Alonso Cerrato V.
Secretario de Estado en el Despacho de
Desarrollo Económico

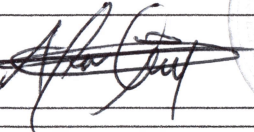
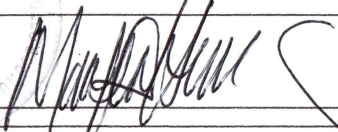
Firma:

Fecha: junio-2024

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS		

PROCESO:	Instalación de la red integral de datos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instalación de la red integral de datos
OBJETIVO:	Establecer los pasos necesarios que deberán seguir las áreas para la implementación de una red Integral de datos y la adquisición de equipamiento computacional requerido.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Llevar un correlativo por asistencias.	Informes de asistencia técnica.	Informes de asistencia técnica.	1	1	B	ACEPTAR
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Elaborar un formulario de atención técnica.	Capacitaciones a los usuarios para un eficiente uso de las herramientas de office.	1	1	B	ACEPTAR
3	Traslado de la solicitud al operador.	3.1 Que la comunicación con el operador no sea efectiva.	3	2	M	Contar con una método de confirmación por parte del operador de que recibió la solicitud.	Contar con varias formas de comunicarse con el operador.	N/A	2	1	B	ACEPTAR
4	Ejecución de la solicitud realizada por el operador.	4.1 Que el operador de la red haga caso omiso a la solicitud de instalación de red.	2	2	B	Dar seguimiento a la solicitud.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
5	Comprobación del servicio.	5.1 Que la red no funcione correctamente	3	2	M	Dar seguimiento a la solicitud para restablecer los servicios.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR
6	Registro de la operación realizada.	6.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	N/A	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Abg. Fredis Alonso Cerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico	
Firma: 		Firma: 		Firma: 	
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024	



PROCESO: Mantenimiento de la página web

NOMBRE DEL SUBPROCESO: Mantenimiento de la página web

OBJETIVO: Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.


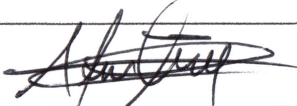
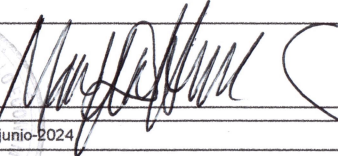

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	2	2	B	Se lleve un correlativo por asistencias.	Informes de asistencia técnica.	Registrar debidamente cada solicitud de asistencia	1	1	B	ACEPTAR
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	2	2	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Contar con una herramienta de diagnóstico.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
3	Análisis de la información procesada.	3.1 Errores de análisis.	3	2	M	Implementar Métodos de control.	Registro de cambios en la pagina mediante usuarios certificado en el sitio web.	N/A	2	1	B	ACEPTAR
4	Creación del diseño.	4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia.	3	2	M	Usar buenas practicas de diseño web.	Registro de cambios en la pagina mediante usuarios certificado en el sitio web.	N/A	2	1	B	ACEPTAR
5	Creación de hipervínculos.	5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad.	3	2	M	Verificar la autenticidad de los enlaces.	Comprobacion de los certificados de seguridad del sitio.	N/A	2	1	B	ACEPTAR
6	Actualizaciones realizadas.	6.1 Que no se realicen las actualizaciones.	2	2	B	Mantener el software actualizado.	El sitio Web Actualiza de forma automatica las herramientas necesarias para el manejo del sitio.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
7	Comprobación del solicitante.	7.1 Que la actualización no cumpla con lo solicitado por el usuario.	2	2	B	Que la actualización cumpla con lo solicitado por el usuario.	Correo electronico o comunicación interna autorizada por la jefa de la unidad de comunicaciones.	N/A	1	1	B	ACEPTAR
8	Registro de la operación realizada.	8.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	2	2	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	N/A	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por: Alexander Pérez
Revisado por: Abg. Mary Delmi Hernandez
Aprobado por: Abg. Fredis Alonso Cerrato V.
 Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico

Firma:  **Firma:**  **Firma:** 

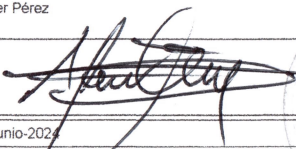
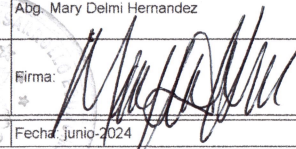


Fecha: junio-2024 **Fecha:** junio-2024 **Fecha:** junio-2024



 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00																																																																														
	MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS		Formulario 30 SDE																																																																														
OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones																																																																																	
PROCESO: Mantenimiento de la página web																																																																																	
<table><tr><td>PROBABILIDAD</td><td colspan="5"></td></tr><tr><td>Muy Alta (5)</td><td colspan="2">A</td><td>A</td><td>E</td><td>E</td><td>E</td></tr><tr><td>Alta (4)</td><td colspan="2">M</td><td>A</td><td>A</td><td>E</td><td>E</td></tr><tr><td>Moderada (3)</td><td colspan="2">B</td><td>M</td><td>A</td><td>E</td><td>E</td></tr><tr><td>Baja (2)</td><td>(3.1)</td><td>(4.1)</td><td>(5.1)</td><td>B</td><td>M</td><td>A</td><td>E</td></tr><tr><td>Muy Baja (1)</td><td>(1.1)</td><td>(2.1)</td><td>(6.1)</td><td>(7.1)</td><td>(8.1)</td><td>B</td><td>M</td><td>A</td><td>A</td></tr><tr><td colspan="3">Muy Bajo (1)</td><td>Bajo (2)</td><td>Moderado (3)</td><td>Alto (4)</td><td>Muy Alto(5)</td></tr><tr><td colspan="7">IMPACTOS</td></tr></table>			PROBABILIDAD						Muy Alta (5)	A		A	E	E	E	Alta (4)	M		A	A	E	E	Moderada (3)	B		M	A	E	E	Baja (2)	(3.1)	(4.1)	(5.1)	B	M	A	E	Muy Baja (1)	(1.1)	(2.1)	(6.1)	(7.1)	(8.1)	B	M	A	A	Muy Bajo (1)			Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)	IMPACTOS							<table><tr><td colspan="2">Explicación los de riesgos</td></tr><tr><td>1</td><td>1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia</td></tr><tr><td>2</td><td>2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita</td></tr><tr><td>3</td><td>3.1 Errores de analisis</td></tr><tr><td>4</td><td>4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia</td></tr><tr><td>5</td><td>5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad</td></tr><tr><td>6</td><td>6.1 Que no se realicen las actualizaciones</td></tr><tr><td>7</td><td>7.1 Que la actualización no cumpla con lo solicitado por el usuario</td></tr><tr><td>8</td><td>8.1 Que no se registre el procedimiento realizado</td></tr></table>		Explicación los de riesgos		1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia	2	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita	3	3.1 Errores de analisis	4	4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia	5	5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad	6	6.1 Que no se realicen las actualizaciones	7	7.1 Que la actualización no cumpla con lo solicitado por el usuario	8	8.1 Que no se registre el procedimiento realizado
PROBABILIDAD																																																																																	
Muy Alta (5)	A		A	E	E	E																																																																											
Alta (4)	M		A	A	E	E																																																																											
Moderada (3)	B		M	A	E	E																																																																											
Baja (2)	(3.1)	(4.1)	(5.1)	B	M	A	E																																																																										
Muy Baja (1)	(1.1)	(2.1)	(6.1)	(7.1)	(8.1)	B	M	A	A																																																																								
Muy Bajo (1)			Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)																																																																											
IMPACTOS																																																																																	
Explicación los de riesgos																																																																																	
1	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia																																																																																
2	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita																																																																																
3	3.1 Errores de analisis																																																																																
4	4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia																																																																																
5	5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad																																																																																
6	6.1 Que no se realicen las actualizaciones																																																																																
7	7.1 Que la actualización no cumpla con lo solicitado por el usuario																																																																																
8	8.1 Que no se registre el procedimiento realizado																																																																																
Elaborado por:		Revisado por:		Revisado por:																																																																													
Alexander Pérez		Abg. Mary Delmi Hernandez		Ing. Marlon Sanchez																																																																													
Firma: 		Firma: 		Firma: 																																																																													
Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024		Fecha: junio-2024																																																																													

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Mantenimiento de la página web
OBJETIVO:	Contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita a la SDE difundir, promover los programas y acciones.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir solicitud de asistencia técnica.	1.1 Que no se registre debidamente la solicitud de asistencia.	B	Se lleve un correlativo por asistencias.	Encargado de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
2	Se evalúa el grado de complejidad del problema presentado.	2.1 Que la solicitud no sea clara al momento de detallar lo que necesita.	B	Elaborar un formulario de atención técnica.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
3	Análisis de la información procesada.	3.1 Errores de analisis.	B	Implementar Métodos de control.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
4	Creación del diseño.	4.1 Usabilidad deficiente, Falta de coherencia y consistencia.	B	Usar buenas practicas de diseño web.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
5	Creación de hipervínculos.	5.1 Enlaces maliciosos, Vulnerabilidad en la seguridad.	B	Verificar la autenticidad de los enlaces.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
6	Actualizaciones realizadas.	6.1 Que no se realicen las actualizaciones.	B	Mantener el software actualizado.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
7	Comprobación del solicitante.	7.1 Que la actualización no cumpla con lo solicitado por el usuario.	B	Que la actualización cumpla con lo solicitado por el usuario.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico
8	Registro de la operación realizada.	8.1 Que no se registre el procedimiento realizado.	B	Documentar el proceso de toda actividad realizada.	Encargado de la Unidad de Soporte Técnico.	Recurso Humano Computadoras Internet	15/6/2024	15/12/2024	Número de solicitudes atendidas	Bitácora de soporte técnico


Elaborado por:		Revisado por:	
Alexander Pérez	Abg. Mary Delmi Hernandez	Ing. Marlon Sanchez	Abg. Fredis Alonso Gerrato V. Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024	Fecha: junio-2024



COMUNICACIÓN INTERNA

UST-2024-040

PARA: Lic. Bessy Yamileth Castro
Directora de la Unidad de Modernización

DE: Alexander Pérez 
Unidad de Soporte Técnico


ASUNTO: Entrega de Matrices de riesgo

FECHA: 14 de junio del 2024

Respetuosamente me dirijo a usted, en ocasión de notificarle que los manuales de matrices de riesgo han sido revisados por las autoridades encargadas y posteriormente firmados y sellados.

Por lo cual hago entrega a la Unidad de Modernización para su publicación.

Sin otro particular.


14/06/2024
Bessy Castro