

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3475-2/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LOS FORMATOS DE LA ADMINISTRACION DE RIESGOS A NIVEL INSTITUCIONAL, VERSION 1.0, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.**

Asunción, 27 de diciembre de 2023.

**VISTO:** El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3316/2023 y el Interno CCCI/136/2023 del 26 de diciembre de 2023, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

**CONSIDERANDO:** Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, resuelve adoptar el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades Públicas del Paraguay - MECIP-, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las entidades sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece que la institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos y debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 3316/2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 9.0, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/136/2023, de fecha 26 de diciembre de 2023, informa que a través del Contrato N° 40/2022, vigente con la firma Consultores Contables, Administrativos y Auditores, las Coordinaciones encargadas de gestionar la implementación del MECIP, llevaron adelante el desarrollo de los formatos para la Administración de Riesgos a nivel institucional. Los formatos fueron desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia, acompañados por las Coordinaciones del MECIP y las profesionales consultoras de la firma contratada y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

**POR TANTO:** El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 27 de diciembre de 2023, Acta N° 65/2023 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;



**RESUELVE:**

- Art. 1°** **APROBAR** los formatos para la Administración de Riesgos a Nivel institucional de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, ajustados a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo.
- Art. 2°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a las áreas afectadas y a todos los funcionarios de la CONATEL.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados en la Institución.
- Art. 4°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



**ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ**  
Presidente

Res. Dir. N° 3475-2/2023

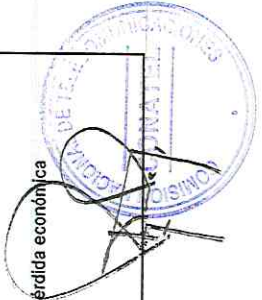
A1141332



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
 FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos  
 N°: 67

| Versión 1.0 |                              |   |   |  |  |   |  |
|-------------|------------------------------|---|---|--|--|---|--|
| N°          | MACROPROCESO                 | OBJETIVO  | RIESGOS   | DESCRIPCIÓN  | AGENTE GENERADOR   | CAUSAS  | EFFECTOS   |
| 1           | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Determinar el marco de referencia de la orientación institucional para el cumplimiento de la Misión, de la Visión y de los objetivos estratégicos institucionales, con herramientas de gestión adecuadas para apoyar la toma de decisiones, con eficiencia, eficacia, calidad y productividad en las funciones gubernamentales asignadas a la CONATEL por Ley, a fin de asegurar un desarrollo de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información que beneficie a toda la población del Paraguay. | Incumplimiento<br><br><br><br>Error<br><br>Demora | Posibilidad de bajo nivel de logro de metas y objetivos institucionales.<br><br><br>Posibilidad de formular planes institucionales errados, incompletos o inconsistentes.<br><br>Posibilidad de retrasos en la generación, procesamiento y entrega de reportes de seguimiento y evaluación del progreso en la ejecución de los planes y proyectos. | Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br>Sistemas de información (interno)<br><br>Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br><br>Personas (interno)<br>Sistemas de información (interno) | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de conocimiento y experiencia del plantel humano en la aplicación de metodologías y herramientas de planificación institucional.</li> <li>* Debilidades en el mecanismo de seguimiento y evaluación de los planes y proyectos.</li> <li>* Carencia de sistemas informáticos que apoyen el seguimiento y control de la ejecución de planes, programas y proyectos.</li> <li>* Desarticulación entre planes y presupuesto</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de conocimiento y experiencia del plantel humano en la aplicación de metodologías y herramientas de planificación institucional.</li> <li>* Información institucional incompleta o desactualizada.</li> <li>* Debilidades en la aplicación de los mecanismos de control de los productos generados por el proceso de planificación.</li> <li>* Desarticulación entre planes y presupuesto</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Fallas en la comunicación interna</li> <li>* Debilidades en la coordinación entre las dependencias</li> <li>* Carencia de sistemas informáticos que agilicen el seguimiento y control de la ejecución de planes, programas y proyectos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño a la imagen institucional</li> <li>* Pérdida de confianza en la institución</li> <li>* Insatisfacción de partes interesadas</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño a la imagen institucional</li> <li>* Pérdida económica</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño a la imagen institucional</li> <li>* Pérdida económica</li> </ul> |





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

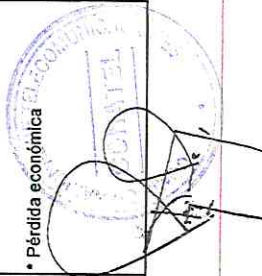
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos

FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos

Nº: 67

| Versión 1.0 |   |   |            |  |   |  |   |
|-------------|---|---|------------|--|---|--|---|
| Nº          | MACROPROCESO  | OBJETIVO  | RIESGOS    | DESCRIPCIÓN  | AGENTE GENERADOR  | CAUSAS   | EFFECTOS  |
| 2           | REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES | Promover el desarrollo del sector, a través del establecimiento de las condiciones de prestación de los servicios, planes, programas y proyectos, con apego a las leyes, convenios y tratados vigentes. | Demora     | Posibilidad de retrasos en la ejecución de los procesos involucrados.  | Procesos (interno)<br>Sistemas de información (interno)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Debilidades en el establecimiento de políticas y procedimientos específicos</li> <li>* Carencia de sistemas informáticos que apoyen y agilicen el seguimiento y control de la ejecución de planes, programas y proyectos de fomento del sector.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño a la imagen institucional</li> <li>* Pérdida de confianza en la institución</li> <li>* Pérdida económica</li> </ul> |
|             |   |   | Desacuerdo | Posibilidad de tomar decisiones erradas, inadecuadas o ineficaces en el desarrollo de los procesos involucrados. | Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br>Factores externos | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Insuficiente número de funcionarios técnicos especializados en la materia</li> <li>* Fallos en la aplicación de las metodologías, políticas y procedimientos</li> <li>* Complejidad de los aspectos técnicos involucrados en la planificación del desarrollo del sector</li> <li>* Conflictos de intereses internacionales en materia de regulación del sector</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño a la imagen institucional</li> <li>* Pérdida de confianza en la institución</li> <li>* Pérdida económica</li> </ul> |

Ing. María Teresa Caballero  
 Coordinadora del C.C.A. - MECIP  
 CONATEL





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos

FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos

Nº: 67

|    |  |   |   |  |  | Versión 1.0   |   |
|----|--|---|---|--|--|---|---|
| Nº | MACROPROCESO   | OBJETIVO  | RIESGOS   | DESCRIPCIÓN  | AGENTE GENERADOR   | CAUSAS  | EFFECTOS  |
| 3  | ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | Gestionar los procesos de otorgamiento de títulos habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios y redes de telecomunicaciones, y llevar el control de las obligaciones a cargo de los poseedores de tales títulos, mediante el cumplimiento de las normativas técnicas y jurídicas vigentes, a fin de garantizar que los servicios de telecomunicaciones se realicen en condiciones de transparencia y eficiencia. | Demora<br><br><br>Error<br><br><br>Influencias<br><br><br>Desacuerdo<br><br><br>Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | Posibilidad de retrasos en la ejecución de los procesos involucrados.<br><br><br>Posibilidad de ejecutar acciones equivocadas durante el desarrollo de los procesos involucrados.<br><br><br>Posibilidad de presentarse influencias indebidas en la toma de decisiones.<br><br><br>Posibilidad de tomar decisiones erradas o ineficaces en el desarrollo de los procesos involucrados<br><br><br>Posibilidad de que fenómenos naturales o ambientales se presenten y afecten la productividad del plantel humano y el desempeño de los procesos de la institución. | Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br>Proceso (interno)<br><br>Entorno (externo) | <ul style="list-style-type: none"><li>Insuficiente número de funcionarios</li><li>Fallas en la aplicación de las metodologías, políticas y procedimientos establecidos</li><li>Debilidades en la aplicación de los mecanismos de control de plazos</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de conocimiento o actualización de las reglamentaciones vigentes</li><li>Debilidades en la supervisión y control de las tareas del personal</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Presiones de terceros</li><li>Intereses económicos</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de conocimiento o actualización de las reglamentaciones vigentes</li><li>Conflicto de intereses</li><li>Reglamentos de servicios desactualizados o con vacíos normativos</li><li>Informes técnicos incorrectos</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Fenómenos climáticos, ambientales o sanitarios</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Daño a la imagen institucional</li><li>Pérdida de confianza en la institución</li><li>Pérdida económica</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Pérdida económica</li><li>Daño a la imagen institucional</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Pérdida económica</li><li>Daño a la imagen institucional</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Pérdida económica</li><li>Daño a la imagen institucional</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Daño a la imagen institucional</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Interrupción de las actividades de las dependencias</li></ul> |

Ing. María Teresa Caballero  
Coordinadora del C.C.T. - MECIP  
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
**COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

**PRINCIPIO:** Identificación y evaluación de riesgos

**FORMATO:** Identificación de Riesgos - Macroprocesos

**N°:** 67

| Versión 1.0 |                                       |   |   |   |  |   |  |
|-------------|---------------------------------------|---|---|---|--|---|--|
| N°          | MACROPROCESO                          | OBJETIVO  | RIESGOS                                 | DESCRIPCIÓN   | AGENTE GENERADOR   | CAUSAS  | EFFECTOS   |
| 4           | CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES | Administrar los procesos de control sobre el uso del espectro radioeléctrico, redes y servicios de telecomunicaciones, con eficiencia y oportunidad, conforme al marco jurídico y técnico, para promover la legalidad, seguridad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios, salvaguardando los derechos de las partes interesadas. | Demora                                  | Posibilidad de retrasar el cumplimiento de los procesos de verificación y control.  | Personas (interno)<br>Procesos (interno)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Insuficiente número de funcionarios</li> <li>* Lentitud de los procesos administrativos internos para coordinar la logística de los operativos en campo</li> <li>* Limitaciones presupuestarias</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida económica para la institución</li> <li>* Daño a la imagen institucional</li> </ul>                                  |
|             |                                       |   | Error                                   | Posibilidad de ejecutar acciones equivocadas durante el desarrollo de los procesos de verificación y control.   | Personas (interno)<br>Procesos (interno)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de experiencia y conocimientos especializados</li> <li>* Datos / Informaciones Incompletas o con inconsistencias</li> <li>* Debilidades en la supervisión y control de los trabajos asignados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida económica para la institución</li> <li>* Daño a la imagen institucional</li> </ul>                                  |
|             |                                       |   | Fallas tecnológicas                     | Posibilidad que el software o hardware presente defectos en su funcionamiento.  | Sistemas de Información (interno)<br>Recursos tecnológicos | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fallos en la implementación de los programas de mantenimiento preventivo</li> <li>* Infraestructura tecnológica obsoleta</li> <li>* Sobrecarga de los sistemas</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Interrupciones de los procesos</li> <li>* Pérdida de información</li> </ul>   |
|             |                                       |   | Fuga de información                     | Posibilidad de divulgación de información relativos a controles sorpresivos o aleatorios a operadores de servicios de telecomunicaciones.                         | Personas (interno)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Intereses personales</li> <li>* Conflicto de intereses</li> <li>* Presiones recibidas</li> <li>* Filtraciones internas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida económica para la institución</li> <li>* Pérdida de información</li> </ul>  |
|             |                                       |   | Falsedad                                | Posibilidad de generación de documentos de inspecciones con datos falsos o parciales que no contienen toda la información obtenida.                               | Personas (interno)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Protección de intereses personales o de terceros.</li> <li>* Conflicto de intereses</li> <li>* Fallos en la aplicación de puntos de control y cruce de fuentes de información</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida económica para la institución</li> <li>* Daño a la imagen institucional</li> </ul>                                  |
|             |                                       |   | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | Posibilidad de que fenómenos naturales o ambientales se presenten y afecten la productividad del plantel humano y el desempeño de los procesos de la institución. | Entorno (externo)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fenómenos climáticos, ambientales o sanitarios</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Interrupción de las actividades de las dependencias</li> <li>Incumplimiento de trabajos de supervisión y control</li> </ul> |

Ing. María Teresa Caballero  
 Coordinadora del C.C.I. - MECIP  
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

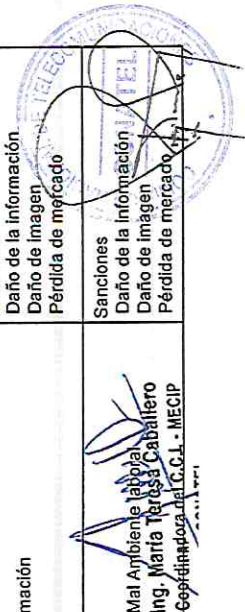
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos

FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos

Nº: 67

Versión 1.0

| Nº | MACROPROCESO                              | OBJETIVO  | RIESGOS   | DESCRIPCIÓN  | AGENTE GENERADOR  | CAUSAS  | EFFECTOS   |
|----|---|---|---|--|---|---|--|
| 5  | GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES | Coordinar la representación de la CONATEL a nivel nacional e internacional, posicionando a la institución mediante el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones institucionales.                  | Demora<br>Error en la comunicación interinstitucional.<br>Incumplimiento de las Obligaciones. | Tardanza en las gestiones administrativas<br>Ausencia de canales de comunicación entre partes.<br>Dejar de realizar las tareas asignadas como obligatorias.  | Persona / Grupos de Interés.<br>Persona / Grupos de Interés.<br>Persona / Grupos de Interés | Falta de Planificación. Indefinición de Procesos.<br>Inexistencia de Puntos Focales.<br>Falta de un adecuado control interno. Desconocimiento de los procesos del área.   | Resultados ineficientes. Insatisfacción de los Grupos de Interés.<br>Contratiempos. Resultados Ineficientes.<br>Decisiones equivocadas. Alrasos en los plazos planificados. Daño a la imagen institucional.  |
| 6  | GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA         | GESTIONAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN CON EL FIN DE CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES   | Despilfarro<br>Desacuerdo<br>Infraacciones<br>Demora  | Gastar mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente<br>Equivocación o error en la toma de decisiones<br>quebrantamiento de una norma o un pacto. Acción con la que se infringe una ley o regla<br>Tardanza en el cumplimiento de las obligaciones.   | Personas<br>Personas<br>Personas<br>Personas, Instalaciones, Entorno                        | Inadecuada gestión de los recursos<br>Desconocimiento del entorno y falta de experiencia en la gestión.<br>Desconocimiento de la normalidad<br>Insuficiente capacitación del personal. Burocracia   | Sanciones. Pérdidas económicas. Interrupción de servicios. Daño de imagen.<br>Sanciones. Pérdidas económicas. Interrupción de servicios. Daño de imagen.<br>Sanciones. Pérdidas económicas. Interrupción de servicios. Daño de imagen.<br>Sanciones. Pérdidas económicas. Interrupción de servicios. Daño de imagen. |
| 7  | GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO                | Planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que componen la organización, con el objetivo de desarrollar tanto al personal como a la organización. | Desmotivación<br>Exclusión<br>Desconocimiento<br>Actos Malintencionados                       | Es la falta de motivación que experimenta mucha gente cuando siente que no avanza y no llega a sus metas<br>Quitar a una persona del lugar en el que le correspondía estar o figurar.<br>Falta de información acerca de una cosa o de comprensión de su naturaleza, cualidades y relaciones<br>Hecho o acción realizada con la intención de llegar a algo o a alguien con mala fe o mala intención | Personas Entorno<br>Personas<br>Personas Equipos Entorno<br>Personas                        | Objetivos inferiores a la capacidad de las personas. Ambiente laboral negativo<br>Falta de meritocracia en la administración.<br>Apatía. Falta de información<br>Falta de motivación. Mal Ambiente laboral.<br>Ing. María Teresa Caballero<br>Coordinadora del C.C.I. - MECIP | Daño de imagen. Pérdida de Mercado<br>Sanciones<br>Daño de la información<br>Daño de imagen<br>Pérdida de mercado<br>Sanciones<br>Daño de la información<br>Daño de imagen<br>Pérdida de mercado<br>Sanciones<br>Daño de la información<br>Daño de imagen<br>Pérdida de mercado                                      |



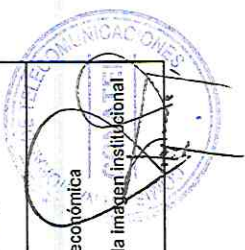


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
 FORMATO: Identificación de Riesgos - Macroprocesos  
 N°: 67

Versión 1.0

| N° | MACROPROCESO                                    | OBJETIVO   | RIESGOS  | DESCRIPCIÓN  | AGENTE GENERADOR   | CAUSAS  | EFFECTOS   |
|----|---|--|--|--|--|---|--|
| 8  | GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS | Formalizar los procesos de compra de Bienes y Servicios a fin de satisfacer las necesidades institucionales  | Inexactitud<br><br>Demora                            | Que los datos asignados en valores no sean los correctos en base a las necesidades<br><br>Tardanza en la solicitud o remisión de la información  | Personas<br><br>Personas, Equipos  | desconocimiento. Análisis incorrecto.<br><br>Sobrecarga de trabajo. Caída del sistema Informático. Cortes de energía eléctrica. Cortes en el Servicio de internet   | No se dispone de la información correcta, lo que genera reprogramaciones presupuestarias<br><br>Desprestigio de la institución   |
| 9  | GESTIÓN DOCUMENTAL                              | Administrar la documentación producida y recibida en cumplimiento de las funciones de la institución, así como brindar apoyo secretarial para las sesiones del Directorio  | Error<br><br>Demora<br><br>Virus Informático         | Posibilidad de ejecutar acciones equivocadas durante el desarrollo de los procesos involucrados.<br><br>Posibilidad de retrasar el cumplimiento de los procesos involucrados.<br><br>Posibilidad de ataque de virus informáticos que dañan los sistemas Informáticos.  | Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Sistemas de información (interno)  | * Insuficiente número de funcionarios<br>* Debilidades en la supervisión y control de las tareas del personal<br><br>* Insuficiente número de funcionarios<br>* Informaciones / documentos incompletos o incorrectos remitidos por las dependencias<br><br>* Fallas en la seguridad de la información<br>* Falencias en la actualización de los antivirus   | * Pérdida de información<br>* Daño a la imagen institucional   |
| 10 | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN        | Brindar asesoría jurídica a los todos los procesos internos de la institución y ejercer la representación legal ante las instancias jurisdiccionales, además de atender las quejas, reclamos y denuncias de usuarios de telecomunicaciones, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestación de servicios por parte de los operadores. | Error<br><br>Demora<br><br>Desacuerdo<br><br>Demanda | Posibilidad de ejecutar acciones equivocadas durante el desarrollo de los procesos involucrados.<br><br>Posibilidad de retrasar el cumplimiento de los procesos involucrados.<br><br>Posibilidad de tomar decisiones erradas o ineficaces en el desarrollo de los procesos involucrados<br><br>Posibilidad de enfrentar acciones judiciales interpuestas por terceros contra la institución. | Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Proceso (interno)<br><br>Personas (interno)<br><br>Factores Externos | * Falta de conocimiento o actualización legal<br>* Debilidades en la supervisión y control de las tareas del personal<br><br>* Falta de conocimiento o actualización legal<br>* Debilidades en la supervisión y control de las tareas del personal<br><br>* Insuficiente número de funcionarios<br>* Debilidades en la supervisión y control de las tareas del personal<br><br>* Falta de conocimiento o actualización legal<br>* Conflicto de intereses<br>* Problemas de comunicación interna y de coordinación entre las dependencias involucradas<br><br>* Negligencia en el ámbito jurídico / legal<br>* Presiones<br>Ing. María Teresa Cabañero<br>Coordinadora del C.E.L. MECIP<br>COMATEL | * Pérdida económica<br>* Daño a la imagen institucional<br><br>* Pérdida económica<br>* Incumplimiento de plazos legales<br><br>* Pérdida económica<br>* Daño a la imagen institucional<br><br>* Pérdida económica<br>* Daño a la imagen institucional |

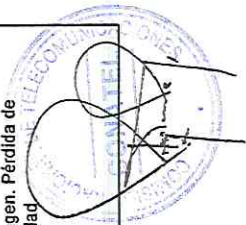






COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

| Identificación y evaluación de riesgos    |                                    |   |                                 |   |                                     |  | Versión 1.0   |
|---|------------------------------------|---|---------------------------------|---|-------------------------------------|--|---|
| Identificación de Riesgos - Macroprocesos |                                    |   |                                 |   |                                     |  |   |
| N°  | MACROPROCESO                       | OBJETIVO  | RIESGOS                         | DESCRIPCIÓN   | AGENTE GENERADOR                    | CAUSAS   | EFFECTOS  |
| 11  | CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL | Asegurar el efectivo desempeño del sistema de gestión y el cumplimiento del Sistema de Control Interno.   | Incapacidad<br><br>Irrelevancia | Carencia de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permitan el desarrollo de las funciones propias de la auditoría<br><br>Carencia de tino en la fijación de niveles de importancia o relevancia en cuanto a los hallazgos | Personas, equipos<br><br>Personas   | Apatía. Falta de capacitación y preparación técnica.<br><br>Falta de experiencia y preparación técnica | Sanciones, Pérdidas de información, Pérdida de imagen, interrupción del servicio<br><br>sanciones, pérdida de información y de imagen |
|   |                                    |   | Parcialidad                     | Inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.  | Personas                            | Falta de experiencia, intereses particulares   | sanciones, pérdida de información y de imagen   |
|   |                                    |   | fallas en el hardware           | Defectos de los equipos informáticos o de infraestructura física.   | equipos, infraestructura            | equipos defectuosos u obsoletos  | Retrasos en la entrega de los productos, Dificultades en el desarrollo de los sistemas  |
| 12  | GESTIÓN DE LAS TICS                | Generar valor a las actividades de la Organización a través del uso de la tecnología, para lo cual el uso de esta debe ser una de las líneas estratégicas | Demora                          | Tardanza en atender a los usuarios de redes y sistemas y brindar soluciones oportunas a sus requerimientos.   | personas, sistemas, infraestructura | Burocracia. Ausentismo. Apatía.  | daño de la información. Interrupción de servicios. Pérdida de la imagen. Pérdida de oportunidad.                                      |



Ing. María Teresa Caballero  
Coordinadora del O.C.I. - MECIP  
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
**COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

**PRINCIPIO:** Identificación y evaluación de riesgos

**FORMATO:** Identificación de Riesgos - Macroprocesos

**N°:** 67

|    |                            | Versión 1.0   |                             |   |   |  |  |
|----|----------------------------|---|-----------------------------|---|---|--|--|
| N° | MACROPROCESO               | OBJETIVO  | RIESGOS                     | DESCRIPCIÓN   | AGENTE GENERADOR  | CAUSAS   | EFFECTOS   |
| 13 | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional | Incumplimiento<br><br>Error | Posibilidad de incumplir las normativas legales vigentes en materia de comunicación, ética y transparencia.<br><br>Posibilidad de acciones equivocadas en el desarrollo de los procesos asociados a la comunicación, ética y transparencia institucional. | Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br><br>Personas (interno)<br>Procesos (interno)<br>Sistemas de información (interno) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables de los procesos</li> <li>• Falta de conocimiento y experiencia del plantel humano</li> <li>• Debilidades en la supervisión y control de tareas</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente número de funcionarios en las dependencias responsables</li> <li>• Falta de conocimiento y experiencia del plantel humano</li> <li>• Debilidades en la estructura organizacional y en la asignación de funciones / responsabilidades</li> <li>• Debilidades en el flujo de las informaciones generadas por las diversas dependencias de la institución (informaciones incompletas o incorrectas)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño a la imagen institucional</li> <li>• Pérdida de confianza</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño a la imagen institucional</li> <li>• Pérdida de confianza</li> </ul> |
|    |                            |   | Fuga de información         | Posibilidad de divulgación de informaciones sobre las investigaciones internas podrían obstaculizar su desarrollo.  | Personas (interno)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses personales</li> <li>• Descuidos / Impericia del Equipo de Investigación</li> <li>• Presiones recibidas</li> <li>• Filtraciones Internas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño a la imagen institucional</li> <li>• Daño patrimonial</li> <li>• Pérdida de información</li> </ul>   |
|    |                            |   | Desacuerdo                  | Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques, estrategias o acciones desacertadas o inadecuadas para el desarrollo de los procesos involucrados   | Personas (interno)<br>Procesos (interno)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de experiencia y conocimientos especializados en la materia</li> <li>• Políticas / planes específicos desactualizados (Política / plan estratégico de comunicación, política de integridad institucional)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño a la imagen institucional</li> <li>• Pérdida de confianza</li> </ul>   |

**Elaborado por:**   
 Ing. María Inés Caballero  
 Coordinadora del C.C.I. - MECIP

**Revisado por:**   
 CONATEL

**Aprobado por:** 

**Fecha:**

**Fecha:**

**Fecha:**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

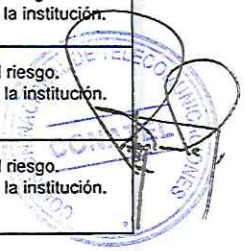
PRINCIPIO:  
 FORMATO:  
 N°:

Identificación y evaluación de riesgos  
 Calificación y Evaluación de Riesgos - Macroprocesos  
 72

Versión 1.0

| N° | MACROPROCESO   | RIESGOS                                      | CALIFICACIÓN |         |              | Evaluación        | Medidas de Respuesta  |
|----|--|--|--------------|---------|--------------|-------------------|---|
|    |  |  | Probabilidad | Impacto | Calificación |                   |   |
| 1  | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO   | Incumplimiento                               | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Error  | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Demora                                       | 2            | 10      | 20           | Riesgo Moderado   | Prevenir  |
| 2  | REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES                          | Demora                                       | 2            | 20      | 40           | Riesgo Importante | Proteger a la institución   |
|    |  | Desacierto                                   | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
| 3  | ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | Demora                                       | 2            | 20      | 40           | Riesgo Importante | Proteger a la institución   |
|    |  | Error  | 2            | 20      | 40           | Riesgo Importante | Proteger a la institución   |
|    |  | Influencias                                  | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Desacierto                                   | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos      | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
| 4  | CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES  | Demora                                       | 2            | 20      | 40           | Riesgo Importante | Proteger a la institución   |
|    |  | Error  | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Fallas tecnológicas                          | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Fuga de información                          | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Falsedad                                     | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
|    |  | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos      | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución   |
| 5  | GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES  | Demora                                       | 2            | 10      | 20           | ACEPTABLE         | Proteger la institución<br>Compartir  |
|    |  | Error en la comunicación Interinstitucional. | 2            | 20      | 40           | MODERADO          | Conocer medios internos y externos de comunicación (formales e informales). |
|    |  | Incumplimiento de las Obligaciones.          | 2            | 20      | 40           | MODERADO          | Utilizar alarmas. Conocer plazos.   |
| 6  | GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  | DESPILFARRO                                  | 2            | 10      | 20           | Tolerable         | Proteger la Institución.<br>Compartir                                       |
|    |  | DESACIERTO                                   | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir              |
|    |  | INFRACCIONES                                 | 2            | 10      | 20           | Tolerable         | Proteger la Institución.<br>Compartir                                       |
|    |  | DEMORA                                       | 3            | 20      | 60           | Inaceptable       | Evitar el Riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger a la Institución. Compartir  |
| 7  | GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO   | Desmotivación                                | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir              |
|    |  | Exclusión                                    | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir              |
|    |  | Desconocimiento                              | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir              |

Maria Teresa Caballero  
 Coordinadora General  
 CONATEL





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:  
 FORMATO:  
 N°:

Identificación y evaluación de riesgos  
 Calificación y Evaluación de Riesgos - Macroprocesos  
 72

Versión 1.0

| N° | MACROPROCESO                                    | RIESGOS                | CALIFICACIÓN |         |              | Evaluación        | Medidas de Respuesta   |
|----|---|------------------------|--------------|---------|--------------|-------------------|--|
|    |   |                        | Probabilidad | Impacto | Calificación |                   |  |
|    |   | Actos Malintencionados | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir                     |
| 8  | GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS | Inexactitud            | 3            | 20      | 60           | Inaceptable       | *Evitar el riesgo<br>*Prevenir el Riesgo<br>*Proteger la institución<br>*Compartir |
|    |   | Demora                 | 2            | 20      | 40           | Importante        | *Prevenir el Riesgo<br>*Proteger la institución<br>*Compartir                      |
| 9  | GESTIÓN DOCUMENTAL                              | Error                  | 2            | 10      | 20           | Riesgo Moderado   | Prevenir   |
|    |   | Demora                 | 2            | 10      | 20           | Riesgo Moderado   | Prevenir   |
|    |   | Virus informático      | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
| 10 | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN        | Error                  | 1            | 20      | 20           | Riesgo Importante | Proteger a la institución  |
|    |   | Demora                 | 2            | 10      | 20           | Riesgo Moderado   | Prevenir   |
|    |   | Desacierto             | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
|    |   | Demanda                | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
| 11 | CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL              | Incapacidad            | 1            | 20      | 20           | Tolerable         | Proteger la institución<br>Compartir   |
|    |   | Irrelevancia           | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo<br>Proteger la institución                                      |
|    |   | Parcialidad            | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el riesgo<br>Proteger la institución<br>Compartir                         |
| 12 | GESTIÓN DE LAS TICS                             | Fallas en el hardware  | 2            | 20      | 40           | Importante        | Prevenir el Riesgo.<br>Proteger la Institución.<br>Compartir                       |
|    |   | Demora                 | 3            | 10      | 30           | Importante        | Prevenir el riesgo.<br>Proteger a la institución.<br>Compartir                     |
| 13 | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN                      | Incumplimiento         | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
|    |   | Error                  | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
|    |   | Fuga de información    | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |
|    |   | Desacierto             | 1            | 20      | 20           | Riesgo Moderado   | Proteger a la institución  |

1290

Elaborado por:

Fecha:

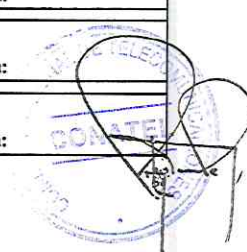
Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Ing. María Teresa Caballero  
 Coordinadora del C.C.I. - MECIP  
 CONATEL

Fecha:





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -  
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:  
 FORMATO:  
 N°:

Identificación y evaluación de riesgos  
 Ponderación Macroprocesos y riesgos  
 77

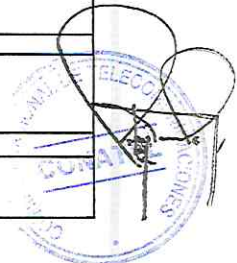
Versión 1.0

| PONDERACIÓN MACROPROCESOS  |               | PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS MACROPROCESOS |               |
|--|---------------|---|---------------|
| Macroprocesos  | Ponderación % | Riesgos                                     | Ponderación % |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO   | 10%           | Incumplimiento                              | 6%            |
| REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES                          | 10%           | Error                                       | 14%           |
| ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | 13%           | Demora                                      | 26%           |
| CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES  | 13%           | Desacierto                                  | 9%            |
| GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES  | 7%            | Influencias                                 | 2%            |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  | 8%            | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos     | 3%            |
| GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO   | 6%            | Fallas tecnológicas                         | 5%            |
| GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS                                    | 6%            | Fuga de información                         | 3%            |
| GESTIÓN DOCUMENTAL   | 5%            | Falsedad                                    | 2%            |
| ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN   | 6%            | DESPILFARRO                                 | 2%            |
| CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL   | 6%            | INFRACCIONES                                | 2%            |
| GESTIÓN DE LAS TICS  | 5%            | Desmotivación                               | 3%            |
| GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN   | 5%            | Exclusión                                   | 3%            |
|  |               | Desconocimiento                             | 3%            |
|  |               | Actos Malintencionados                      | 3%            |
|  |               | Inexactitud                                 | 5%            |
|  |               | Virus informático                           | 2%            |
|  |               | Demanda                                     | 2%            |
|  |               | Incapacidad                                 | 2%            |
|  |               | Irrelevancia                                | 3%            |
|  |               | Parcialidad                                 | 3%            |
| <b>Total:</b>  | <b>100%</b>   | <b>Total:</b>                               | <b>100%</b>   |

Elaborado por:  Fecha:

Revisado por: Ing. María Teresa Caballero  
 Coordinadora del C.C.I. - MECIP  
 CONATEL Fecha:

Aprobado por: Fecha:





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
**COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

**PRINCIPIO:** Identificación y evaluación de riesgos  
**FORMATO:** Priorización Riesgos y Macroprocesos  
**Nº:** 82

| Riesgo                                   | Macroproceso | 10%                        |              | 10%  |              | 13%  |              | 13%  |              | 7%   |              | 8%   |              | 6%   |              | 5%   |              | 6%   |              | 5%   |              | Gestión de las TICs | 5%   |  | Gestión de la Comunicación | Total Puntaje Riesgo | Priorización de Riesgo |
|--|--------------|----------------------------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|---------------------|------|--|----------------------------|----------------------|------------------------|
|  |              | % Pond. en M. Macroproceso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación | Peso | Calificación |                     | Peso |  |                            |                      |                        |
| Incumplimiento                           | 6%           | 20                         | 0.124031     |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.360                      | 4                    |                        |
| Error                                    | 14%          | 20                         | 0.37907      |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 2.205                      | 2                    |                        |
| Distorción                               | 25%          | 20                         | 0.511678     |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 7.342                      | 1                    |                        |
| Desacuerdo                               | 9%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.930                      | 3                    |                        |
| Influenza                                | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.040                      | 15                   |                        |
| Epidemia / Pandemia / Cambios Climáticos | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.161                      | 7                    |                        |
| Fallas tecnológicas                      | 5%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.214                      | 5                    |                        |
| Fuga de Información                      | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.112                      | 8                    |                        |
| Falsedad                                 | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.040                      | 16                   |                        |
| DESPILFARRO                              | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.025                      | 17                   |                        |
| INFRACCIONES                             | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.023                      | 18                   |                        |
| Desmotivación                            | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.099                      | 9                    |                        |
| Exclusión                                | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.099                      | 10                   |                        |
| Desconocimiento                          | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.099                      | 11                   |                        |
| Actos Malintencionados                   | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.099                      | 12                   |                        |
| Inexatitud                               | 5%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.167                      | 6                    |                        |
| Virus Informático                        | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.016                      | 21                   |                        |
| Demanda                                  | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.019                      | 19                   |                        |
| Incapacidad                              | 2%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.019                      | 20                   |                        |
| Irrelevancia                             | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.074                      | 13                   |                        |
| Parcialidad                              | 3%           |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  | 0.074                      | 14                   |                        |
| Total Macroproceso                       | 100%         |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  |                            |                      |                        |
| Priorización de Macroproceso             | 100%         |                            |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |      |              |                     |      |  |                            |                      |                        |

Elaborado por:  
Revisado por:  
Aprobado por:

*[Firma]*  
Ing. María Teresa Caballero  
Coordinadora del C.I. - MECIP  
CONATEL

