



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



RIESGOS DE LA DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: División de Comunicación Social

(1)Proceso:	Comunicación								
(2)Objetivo del Proceso:	Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de públicos internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.								
(3)Procedimiento:	Comunicación Interna								
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Definir la política institucional y las estrategias de Comunicación Interna	Inexactitud: Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques o estrategias no acertadas para atender las necesidades y expectativas de comunicación interna.	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Falta de experiencia y conocimientos especializados en el área * Proceso de construcción no participativo	* Afectación negativa a la efectividad de la comunicación interna.	2	5	10	TOLERABLE	1. Se cuenta con un Manual Estratégico de Comunicación que define las políticas y estrategias comunicacionales y establece lineamientos y pautas para la planificación y ejecución de las acciones de comunicación interna y externa. 2. Se cuenta con el procedimiento documentado de comunicación interna, que contempla el modo de llevar adelante la fase de formulación del Plan Anual de Comunicación. 3. Se cuenta con Políticas Operacionales para el proceso de comunicación interna que definen el marco de referencia para llevar adelante tanto la formulación del Plan Anual de Comunicación, como el seguimiento y evaluación de su ejecución, tendiente a detectar, corregir y mejorar las acciones comunicacionales al interior de la institución.	1-Monitoreo continuo de la implementación del Plan Anual de Comunicación Establecer un sistema de seguimiento mensual para evaluar el avance de la ejecución del Plan Anual de Comunicación. Este sistema debe incluir indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos relacionados con la frecuencia, calidad y efectividad de las acciones comunicacionales realizadas 2-Revisión periódica del cumplimiento de las políticas y estrategias comunicacionales Realizar auditorías internas trimestrales para verificar que todas las comunicaciones (internas y externas) estén alineadas con el Manual Estratégico de Comunicación, asegurando que se sigan las pautas y lineamientos establecidos.
Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna	Inexactitud: Posibilidad de establecer actividades y/o canales de comunicación inadecuados o no eficaces.	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Debilidades en los sistemas de información * Ambigüedad o imprecisión de lo que se debe comunicar y a quien.	* Afectación negativa a la efectividad de la comunicación interna. * Afectación negativa a la imagen institucional (Riesgo Reputacional)	2	10	20	MODERADO		
Ejecutar las acciones de comunicación interna	Inexactitud: Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en el área * Ambigüedad o imprecisión de lo que se debe comunicar y a quien * Debilidades en el control previo de lo que será comunicado.	* Afectación negativa para el logro de objetivos institucionales. * Afectación negativa a la imagen institucional (Riesgo Reputacional)	2	20	40	IMPORTANTE		
Medir la efectividad de la comunicación interna	Error: Posibilidad de procesar, sistematizar y generar informes incorrectos, imprecisos, con baja representatividad respecto a la efectividad de la comunicación interna.	* Insuficiente número de funcionarios en el área de comunicación * Fallas o carencias de sistemas de información * Fallas en la planificación y diseño de los instrumentos de recolección de datos.	* Afectación negativa a la definición e implementación de acciones de mejoramiento de la comunicación interna.	1	10	10	TOLERABLE	4. Se cuenta con una estrategia de monitoreo y evaluación que incluye indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar la efectividad de las acciones comunicacionales. 5. Se cuenta con procedimientos documentados para la ejecución de las acciones de comunicación interna, que contemplan la planificación, ejecución y evaluación de las mismas.	4. Se cuenta con una estrategia de monitoreo y evaluación que incluye indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar la efectividad de las acciones comunicacionales. 5. Se cuenta con procedimientos documentados para la ejecución de las acciones de comunicación interna, que contemplan la planificación, ejecución y evaluación de las mismas.
Monitorear y evaluar el desempeño del subproceso de comunicación interna	Error: Posibilidad de presentar resultados de indicadores del subproceso incorrectos o incompletos.	* Falta de capacitación y experiencia * Indicadores mal diseñados o poco relevantes. * Falta de soluciones tecnológicas que faciliten la agilidad y trazabilidad para realizar las mediciones de indicadores.	* Afectación negativa a la definición e implementación de acciones de mejoramiento del subproceso	1	10	10	TOLERABLE		

 <p style="text-align: center;">COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES DEPENDENCIA: División de Comunicación Social</p>									
(1)Proceso:	Comunicación								
(2)Objetivo del Proceso:	Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de públicos internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.								
(3)Procedimiento:	Comunicación Interna								
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Incumplimiento: Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	* Acciones correctivas o de mejora de difícil aplicación. * Cambios en las prioridades / lineamientos institucionales * Limitación de recursos financieros.	* Afectación negativa a la mejora continua del subproceso y la satisfacción de las partes interesadas internas	1	10	10	TOLERABLE		
Elaborado por:									
Revisado por:									
Aprobado por el Directorio de la CONATEL.									
<p>Las Matrices de Riesgo deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades rutinarias y no rutinarias; • Las actividades de todo el personal que tengan relación con los objetivos y la misión institucional (incluyendo aquellas realizadas por contratistas); • El comportamiento humano, sus capacidades y otros factores humanos, incluyendo consideraciones sobre la perspectiva de género y la no discriminación; • La infraestructura, tecnología y materiales utilizados, tanto provistos por la institución o por otros; • Las modificaciones organizacionales o de su sistema de gestión, incluyendo cambios temporarios, y sus impactos en los objetivos, procesos y actividades; • Toda obligación legal relacionada con la evaluación de riesgos y la implementación de los controles necesarios; • El diseño de procesos, instalaciones, tecnología, procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas. 									



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

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos	Versión 2.0		
FORMATO:	Mapa de Riesgos - Actividades			
Nº:	90			
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN			
PROCESO:	Comunicación			
SUBPROCESO:	Comunicación Interna			
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO	
Inexactitud	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	6,40	1	
Desacuerdo	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques, estrategias o acciones comunicacionales no acertadas, o no adecuadas para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas.	1,35	2	
Error	Posibilidad de presentar informes incorrectos, imprecisos que afectan la efectividad de la comunicación interna.	0,40	3	
Incumplimiento	Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subprocesso.	0,10	4	
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por el Directorio de la CONATEL				