

**RIESGOS DE LOS  
PROCESOS  
DEL  
DEPARTAMENTO DE  
GESTIÓN DE SERVICIOS  
DE  
TELECOMUNICACIONES**



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

<b>COMPONENTE:</b>	<b>Control de la Planificación</b>
<b>PRINCIPIO:</b>	<b>Identificación y evaluación de riesgos</b>
<b>FORMATO:</b>	<b>Identificación de Riesgos – Subprocesos</b>
<b>Nº:</b>	<b>69</b>
<b>VERSION 3.0</b>	

MACROPROCESO:	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
Proceso:	GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN					
SUBPROCESOS	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte	Ejecutar el procedimiento para otorgar, renovar los títulos habilitantes y habilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones regulados por la institución, generados a partir de la solicitud del interesado, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa jurídica y técnica específica vigente.	Demora	Tardanza en el análisis, decisión sobre el otorgamiento del título habilitante y notificación al recurrente	Funcionarios de la institución Solicitantes (recurrente) Entorno Reglamentos	* No se ubica la dirección del recurrente * Recurrente no atiende con prontitud las observaciones o documentos faltantes * Dependencias que participan del proceso entregan en forma tardía sus informes * Agenda cargada del Directorio, demora en el tratamiento de la solicitud	Acumulación de solicitudes pendientes que no se pueden concluir Desgaste administrativo por las quejas de los solicitantes
		Inexactitud	Error en la elaboración del informe, o en la determinación de aranceles o recomendaciones de aprobación o rechazo de la solicitud	Funcionarios de la institución Solicitantes (recurrente) Entorno	* Desatención del personal * Premura en presentar el informe * Proyectos técnicos mal presentados, con errores * Débil control en cascada	Informe técnico incorrecto para la toma de decisiones
Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones por Licitación Pública	Apoyar en los procesos de licitación pública nacional convocados por la institución, para el otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones, de conformidad al reglamento específico y al pliego de bases de cada convocatoria.	Demora	Tardanza en realizar la convocatoria a adjudicación	Directorio	* Retrasos en la elaboración y aprobación del pliego de bases para la convocatoria * Complejidad de variables y aspectos técnicos, de mercado del sector	Quejas y reclamos de recurrentes
		Desacuerdo	Equívocación en la adjudicación	Directorio y Comité de Evaluación	* Poca claridad / ambigüedad en el pliego de bases de la convocatoria * Documentación inconsistente * Disparidad de criterios de los miembros del Comité	Adjudicación puede recibir cuestionamientos de los oferentes, o de la comunidad Imagen institucional
Modificaciones de títulos habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones	Ejecutar el procedimiento para aprobar y registrar las modificaciones y cancelaciones de los títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones otorgados.	Demora	Tardanza en el análisis, decisión de la autorización de la modificación y notificación al recurrente	Funcionarios de la institución Solicitantes (recurrente) Entorno Reglamentos	* Recurrente no atiende con prontitud las observaciones o documentos faltantes * Dependencias que participan del proceso entregan en forma tardía sus informes * Agenda cargada del Directorio, demora en el tratamiento de la solicitud	Acumulación de solicitudes pendientes que no se pueden concluir Desgaste administrativo por las quejas de los solicitantes
		Inexactitud	Error en la elaboración del informe, o en la determinación de aranceles o recomendaciones de aprobación o rechazo de la solicitud	Funcionarios de la institución Solicitantes (recurrente) Entorno	* Informes incompletos * Informes con errores, no verificados integralmente * Proyectos técnicos mal presentados, con errores * Débil control en cascada	Informe técnico incorrecto para la toma de decisiones
Control de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones	Ejecutar verificaciones y controles de cumplimiento administrativo y técnico de las condiciones de operación de las licencias y autorizaciones, conforme a lo aprobado.	Demora	Tardanza en ejecutar los controles y remitir los informes de incumplimientos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones	Funcionarios de GST Entorno, sistemas de información	* Limitaciones de recursos (humanos, tecnológicos, bases de datos) * Sobrecarga de trabajo del Dpto. * Reducido número de personal	Controles ineficientes Informes extemporáneos para la toma de decisiones
		Desacuerdo	Equívocación en las decisiones tomadas respecto a incumplimientos de obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones	Funcionarios de GST Entorno, sistemas de información	* Falta de capacitación * Desatención * Impericia * Normativas ambiguas o desactualizadas * Poca claridad de la Obligaciones regulatorias establecidas al prestado	Controles ineficientes Faltas de prestadores no detectadas o detectadas tardíamente Mala calidad de servicio prestado por los operadores



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

COMPONENTE: Control de la Planificación  
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos

Nº: 69

VERSION 3.0

MACROPROCESO:	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES					
Proceso:	GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN					
SUBPROCESOS	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Homologación de Equipos de Telecomunicaciones	Ejecutar el procedimiento para otorgar el certificado de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones, de conformidad a la normativa técnica vigente.	Demora	Tardanza en ejecutar el análisis técnico y jurídico de la solicitud	Recurrente Otras dependencias de la CONATEL Funcionarios de GST	* Recurrente no subsana las observaciones * Lentitud en obtener los Informes solicitados a otras dependencias de la CONATEL	Retrasar el estudio de la solicitud Enojos y quejas del recurrente
		Inexactitud	Error en la comprobación del cumplimiento de los estándares requeridos	Funcionarios de GST	* Informes con errores, no verificados integralmente * Desatención * Impericia	Informe técnico incorrecto para la toma de decisiones

Elaborado por:

Revisado por:

ALEJANDRO RAMON  
GODOY TORALES

Firmado digitalmente por  
ALEJANDRO RAMON GODROY  
TORALES  
Fecha: 2025.12.23 15:27:27 -03'00'

Aprobado por: Directorio



# COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA:

**(1)Proceso:** GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN

**(2)Objetivo del Proceso:** Ejecutar el procedimiento para otorgar, renovar los títulos habilitantes y habilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones regulados por la institución, generados a partir de la solicitud del interesado, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa jurídica y técnica específica vigente.

**(3)Procedimiento:** Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Dar ingreso a la Solicitud de título habilitante	<b>Inexactitud</b> Recibir una solicitud que no cumple con los requisitos	*Desatención del personal * Variedad de servicios * Falta de una lista de chequeo para cada servicio	Retrasar el estudio de la solicitud y la respuesta al recurrente Enojos y quejas del recurrente	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Realizar la verificación documental	<b>Demora</b> Tardanza en revisar la documentación presentada por el recurrente, o en completar los requisitos	* Sobrecarga de trabajo del Dpto. * No se ubica la dirección del recurrente * Recurrente no atiende con prontitud las observaciones o documentos faltantes	Acumulación de solicitudes pendientes en el Dpto. que no se pueden concluir	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	Implementar mecanismos de seguimiento y control de los plazos del proceso, con el apoyo del sistema informático (alertas y notificaciones automatizadas)
Realizar el análisis tarifas vigentes (cuando corresponda)	<b>Demora</b> Tardanza en remitir el informe requerido	* Sobrecarga de trabajo del Dpto. * Limitado número de funcionarios en el Dpto.	Acumulación de solicitudes pendientes en el Dpto. que no se pueden concluir	1	5	5	ACEPTABLE	Aceptar el riesgo	
Informar Registro de Proveedores satelitales (cuando corresponda)	<b>Demora</b> Tardanza en remitir el informe requerido	* Sobrecarga de trabajo del Dpto. * Limitado número de funcionarios en el Dpto.	Acumulación de solicitudes pendientes en el Dpto. que no se pueden concluir	1	10	10	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Realizar el análisis de uso del espectro radioeléctrico	<b>Inexactitud</b> Error en el cotejo de los parámetros técnicos presentados por el recurrente con el PAF	* Desatención del personal * Premura en presentar el informe	Informe técnico incorrecto para la toma de decisiones	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	<b>Demora</b> Tardanza en remitir el dictamen	* Documentos deficientes presentados por el recurrente * Documentos incompletos presentados por el recurrente *Lentitud en obtener los Informes relacionados al recurrente que debe proveer otras dependencias de la CONATEL	Acumulación de solicitudes pendientes en el Dpto. que no se pueden concluir	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	



# COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA:

### (1) Proceso: GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN

(2) **Objetivo del Proceso:** Ejecutar el procedimiento para otorgar, renovar los títulos habilitantes y habilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones regulados por la institución, generados a partir de la solicitud del interesado, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa jurídica y técnica específica vigente.

### (3) Procedimiento: Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4) ACTIVIDAD	(5) DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6) CAUSA	(7) EFECTO	(8) PROBABILIDAD	(9) IMPACTO	(10) CALIFICACIÓN	(11) EVALUACIÓN	(12) DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13) NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Consolidar informes y realizar el análisis técnico administrativo	<b>Inexactitud</b> Error en la elaboración del informe, o en la determinación de aranceles o recomendación de aprobación o rechazo de la solicitud	* Desatención del personal * Insuficiente número de personal en el Dpto. * Débil aplicación de controles al expediente	Informes técnicos incorrectos para la toma de decisiones	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Verificar informe ejecutivo	<b>Desacuerdo</b> Equivocación en la recomendación de otorgamiento o rechazo de la solicitud	* Informes incompletos * Informes con errores, no verificados integralmente	Informes técnicos incorrectos para la toma de decisiones	1	20	20	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	
Validar el informe ejecutivo	<b>Desacuerdo</b> Equivocación en la recomendación de otorgamiento o rechazo de la solicitud	* Informes incompletos * Informes con errores, no verificados integralmente	Informes técnicos incorrectos para la toma de decisiones	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	<b>Demora</b> Tardanza en presentar la solicitud para tratamiento en directorio	* Omisión involuntaria en la agenda de temas * Débil monitoreo y seguimiento a las solicitudes recibidas	Retrasar el estudio de la solicitud y la respuesta al recurrente Enojos y quejas del recurrente	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	Implementar mecanismos de seguimiento y control de los plazos del proceso, con el apoyo del sistema informático (alertas y notificaciones automatizadas)
Decidir el otorgamiento del título habilitante solicitado	<b>Demora</b> Tardanza en decidir el otorgamiento o rechazo	* Extensa cantidad de temas a tratar en directorio * Falta de establecimiento de plazos * Disparidad de criterios de los directores	* Imagen institucional * Quejas y recamos del recurrente * Recursos financieros que no ingresan a la institución	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	
Emitir Resolución y notificar al recurrente	<b>Demora</b> Tardanza en entregar la notificación y resolución al recurrente	* Distancia geográfica del recurrente * Débil seguimiento y control al servicio de Courier	* Imagen institucional * Quejas y recamos del recurrente * Recursos financieros que no ingresan a la institución	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	



# COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA:

(1)Proceso: GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN

(2)Objetivo del Proceso: Ejecutar el procedimiento para otorgar, renovar los títulos habilitantes y habilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones regulados por la institución, generados a partir de la solicitud del interesado, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa jurídica y técnica específica vigente.

(3)Procedimiento: Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte

Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Solicitar la inspección técnica de habilitación	<b>Demora</b> Tardanza en realizar la inspección	* Limitaciones de recursos (viáticos, combustible, rodados) * Acumulación de inspecciones anteriores pendientes * Insuficiente número de funcionarios en la GSC	* Imagen institucional * Quejas y reclamos del recurrente	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Emitir Resolución de Habilitación del servicio	<b>Desacuerdo</b> Emitir la resolución con error en algún dato	* Informes técnicos no veraces o incorrectos * Fundamentación inapropiada del parecer técnico	* Imagen institucional * Quejas y reclamos del recurrente	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Registrar el título habilitante otorgado	<b>Inexactitud</b> Error en el registro de algún dato del título otorgado	* Descuido * Desatención * Falta de verificación y validación antes de la publicación	* Imagen de la gerencia y de la institución	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	

Elaborado por:

Revisado por:

**ALEJANDRO  
RAMON GODOY  
TORALES**

Firmado digitalmente por  
ALEJANDRO RAMON GODOY  
TORALES  
Fecha: 2025.12.23 15:27:45  
-03'00'

Aprobado por:

Directorio



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

COMPONENTE: Control de la Planificación  
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Subprocesos  
Nº: 89

VERSION 3.0

MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		
PROCESO	GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Demora	Tardanza en ejecutar el proceso de análisis, verificación y decisión respecto a la solicitudes vinculadas a la administración de títulos habilitantes y certificados de homologación	8,71	1
Inexactitud	Error en el informe técnico que sirve de base para la toma de decisiones respecto de los títulos habilitantes y certificados de homologación	2,38	2
Desacuerdo	Equivocaciones en la toma de decisiones respecto a la administración de títulos habilitantes y certificados de homologación	1,06	3

Elaborado por:

Revisado por: **ALEJANDRO RAMON GODOY TORALES**  
Firmado digitalmente por ALEJANDRO RAMON GODOY TORALES  
Fecha: 2025.12.23 15:27:56 -03'00'

Aprobado por: Directorio



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

COMPONENTE: Control de la Planificación  
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades  
Nº: 90

VERSION 3.0

MACROPROCESO	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		
PROCESO	GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN		
SUBPROCESO	Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Demora	Tardanza en el análisis, decisión sobre el otorgamiento del título habilitante y notificación al recurrente	12,19	1
Inexactitud	Error en la elaboración del informe, o en la determinación de aranceles o recomendación de aprobación o rechazo de la solicitud	1,25	2
Desacierto	Equivocación en las decisiones tomadas respecto del otorgamiento o renovación del título, o la habilitación del servicio.	0,20	3

Elaborado por:

Revisado por: **ALEJANDRO RAMON GODOY TORALES**  
Firmado digitalmente por ALEJANDRO RAMON GODOY TORALES  
Fecha: 2025.12.23 15:28:06 -03'00'

Aprobado por: Directorio





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

COMPONENTE: Control de la Planificación  
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales  
Nº: 91

VERSION 3.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: FOMENTAR EL DESARROLLO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PROCESO: GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE TELECOMUNICACIONES Y HOMOLOGACIÓN

SUBPROCESO: Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte

Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x)	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
Ejecutar el procedimiento para otorgar, renovar los títulos habilitantes y habilitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones regulados por la institución, generados a partir de la solicitud del interesado, mediante la verificación del cumplimiento de la normativa jurídica y técnica específica vigente.	Demora	12,19	<b>Prevenir el riesgo</b> *Establecer plazos para expedirse respecto a la solicitud de un título habilitante, discriminado por servicios. <b>Reducir el riesgo</b> * Implementar mecanismos de seguimiento y control de los plazos del proceso, con el apoyo del sistema informático (alertas y notificaciones automatizadas) * Jefes de Dptos., como primera línea de control, evaluarán el cumplimiento de los plazos de estudio de las Solicitudes para implementar medidas correctivas. <b>Compartir el riesgo</b> * La solicitud y la documentación presentada por el recurrente tendrá carácter de declaración jurada, los documentos deficientes y la inacción del recurrente darán lugar a la caducidad automática de la solicitud
	Inexactitud	1,25	<b>Prevenir el riesgo</b> * Capacitar periódicamente a los funcionarios técnicos del DGST
	Desacierto	0,20	Asumir el riesgo

Elaborado por:

Revisado por:

ALEJANDRO RAMON  
GODOY TORALES

Firmado digitalmente por ALEJANDRO RAMON GODOY TORALES  
Fecha: 2025.12.23 15:28:17 -03'00'

Aprobado por: Directorio