



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**RIESGOS DE LOS
PROCESOS
DE
LA COORDINACIÓN DEL
COMITÉ DE CONTROL
INTERNO**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO

(1)Proceso: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

VERSION: 2

(2)Objetivo del Proceso: Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para lograr posicionar a la CONATEL como institución altamente técnica y competente, con el aprovechamiento sinérgico de los recursos disponibles, una gestión transparente y la adecuada administración de los riesgos.

(3)Procedimiento: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

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
Coordinar la preparación institucional	Demora: Lentitud en la oficialización del ETC y designación de los integrantes	* Limitaciones de recursos (humanos calificados en temas de calidad, financieros) * Limitado tiempo de los funcionarios para dedicar a la documentación e implementación del SGC	Difícil arranque del diseño e implementación del SGC	1	20	20	TOLERABLE		
Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Desacuerdo: Decisiones erradas respecto a las actividades, plazos y metas para llevar adelante la implementación del SGC	*Limitaciones de recursos humanos calificado en el tema * Inexperiencia en la implementación del SGC * Bajo apoyo institucional	Deficiencias en la ejecución del plan y cronograma de implementación del SGC Desgaste administrativo asociados con los reprocisos y reprogramaciones	1	20	20	TOLERABLE		
Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.	Incumplimiento: Inadecuado cumplimiento de los requisitos normativos, legales o de las partes interesadas	*Falta de capacitación y experiencia de los integrantes del ETC * Falta o insuficiente acompañamiento al ETC	Mala imagen institucional y de la Coordinación del SGC	1	20	20	TOLERABLE		
Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Socialización ineficaz del SGC: Estrategias de comunicación y sensibilización en temas de calidad no resultan efectivas para lograr el apoyo de los funcionarios	*Resistencia al cambio y a cultura de la calidad * Bajo apoyo institucional *Limitaciones de recursos financieros y tecnológicos	Baja apertura y predisposición de los funcionarios para avanzar en la implementación del SGC	1	20	20	TOLERABLE		
Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Ineficiente organización de la documentación del SGC Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC: Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC	*Falta de procedimientos para la elaboración y control de documentos y registros del SGC *Desconocimiento de los procedimientos existentes	Reprocesos Información de la documentación del SCI deficiente, obsoleta	2	20	40	IMPORTANTE	El subproceso se encuentra sujeta a convenios con el INTN para la utilización de la Norma de Calidad Nacional.	
Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC	Incumplimiento: Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	* Falta o inadecuada socialización de la documentación del SGC	*Materialización de riesgos *Entrega de servicios sin que cumplan las características de los requisitos del usuario	2	20	40	IMPORTANTE		



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO

(1)Proceso: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

VERSION: 2

(2)Objetivo del Proceso: Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para lograr posicionar a la CONATEL como institución altamente técnica y competente, con el aprovechamiento sinérgico de los recursos disponibles, una gestión transparente y la adecuada administración de los riesgos.

(3)Procedimiento: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

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
Evaluar grado de implementación del SGC.	Inexactitud: Reporte de evaluación del cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SIC, errado, inconsistente	*Informes incompletos o inconsistente suministrados por los dueños de procesos del SGC *Fallas de sistemas informáticos *Fallas en el control de la documentación recibida	Proveer información errada respecto al nivel de cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SGC	1	20	20	TOLERABLE		
Reportar avances en la implementación del SGC.	Demora: Retrasos en informar avances que ayuden a mejorar la implementación del SGC	*Fallas el seguimiento y control del cronograma de reportes *Dueños de procesos no remiten a tiempo informes sobre sus procesos *Falta de compromiso con el SGC	Toma de decisiones extemporáneas Desmejoramiento del SGC	1	20	20	TOLERABLE		
Realizar la revisión crítica del SGC	Desacuerdo: Decisiones erradas respecto a las mejoras a introducir al SGC	*Bajo apoyo de los líderes institucionales *Falta de compromiso *Desconocimiento del procedimiento para realizar la revisión por la dirección	*Poco avance en las mejoras del SGC, * El SGC no resulta útil y efectivo para la mejora de los procesos de la Institución y el manejo de riesgos	1	20	20	TOLERABLE		

Las Matrices de Riesgo incluyen:

- 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.



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 – Actividades

Nº: 70						Versión: 4
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO					
Proceso:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
Subproceso:	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Coordinar la preparación institucional	Nominar al Equipo Técnico de Calidad para evitar la dilución de responsabilidades y lograr una efectiva coordinación intra institucional con vistas a la instalación del nuevo paradigma de la gestión de calidad.	Demora	Lentitud en la oficialización del ETC y designación de los integrantes	Directivos de la institución Funcionarios de las diversas áreas	* Limitaciones de recursos (humanos calificados en temas de calidad, financieros) * Limitado tiempo de los funcionarios para dedicar a la documentación e implementación del SGC	Difícil arranque del diseño e implementación del SGC
Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Definir el Plan de acción para llevar el funcionamiento del SGC, estableciendo metas, plazos, responsables y recursos necesarios.	Desacuerdo	Decisiones erradas respecto a las actividades, plazos y metas para llevar adelante la implementación del SGC	Directivos de la institución Funcionarios de las diversas áreas	* Limitaciones de recursos humanos calificado en el tema * Inexperiencia en la implementación del SGC * Bajo apoyo institucional	Deficiencias en la ejecución del plan y cronograma de implementación del SGC Desgaste administrativo asociados con los reprocesos y reprogramaciones
Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.	Desarrollar el proceso de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad considerando los requisitos de la propia institución, los requisitos del cliente, los requisitos legales aplicables a la organización, los requisitos de los proveedores de bienes y servicios y los requisitos de la propia norma de gestión.	Incumplimiento	Inadecuado cumplimiento de los requisitos normativos, legales o de las partes interesadas	Equipo Técnico de Calidad y dueño de procesos	* Falta de capacitación y experiencia de los integrantes del ETC * Falta o insuficiente acompañamiento al ETC	Mala imagen institucional y de la Coordinación del SGC
Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Utilizar diferentes estrategias de socialización para difundir e internalizar la cultura de la calidad.	Socialización ineficaz del SGC	Estrategias de comunicación y sensibilización en temas de calidad no resultan efectivas para lograr el apoyo de los funcionarios	Funcionarios de la institución Entorno Sistemas de información y comunicación	* Resistencia al cambio y a cultura de la calidad * Bajo apoyo institucional * Limitaciones de recursos financieros y tecnológicos	Baja apertura y predisposición de los funcionarios para avanzar en la implementación del SGC



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 – Actividades

Nº:	70						Versión: 4
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO						
Proceso:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL						
Subproceso:	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS	
Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Determinar la información y documentación requerida por la organización, gestionar su creación, actualización y control.	Ineficiente organización de la documentación del SGC	Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC	Integrantes del ETC Funcionarios dueños de los procesos del SGC	*Falta de procedimientos para la elaboración y control de documentos y registros del SGC *Desconocimiento de los procedimientos existentes	Reprocesos Información de la documentación del SCI deficiente, obsoleta	
Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC	Determinar la implementación y funcionamiento del Sistema con los procesos y procedimientos que se consideren necesarios para la institución, aquellos que se mantendrán bajo el alcance del SGC.	Incumplimiento	Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	Funcionarios de la Coordinación MECIP Funcionarios de la institución	* Falta o inadecuada socialización de la documentación del SGC	*Materialización de riesgos *Entrega de servicios sin que cumplan las características de los requisitos del usuario	
Evaluar grado de implementación del SGC.	Aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición de la efectividad del SGC de la institución.	Inexactitud	Reporte de evaluación del cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SIC, errado, inconsistente	ETC Coordinación del ETC	*Informes incompletos o inconsistente suministrados por los dueños de procesos del SGC *Fallas de sistemas informáticos *Fallas en el control de la documentación recibida	Proveer información errada respecto al nivel de cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SGC	
Reportar avances en la implementación del SGC.	Establecer mecanismos y periodicidad de los informes de avances de la implementación del SGC a los actores pertinentes.	Demora	Retrasos en informar avances que ayuden a mejorar la implementación del SGC	ETC Coordinación del ETC Funcionarios - dueños de procesos del SGC	*Fallas el seguimiento y control del cronograma de reportes *Dueños de procesos no remiten a tiempo informes sobre sus procesos *Falta de compromiso con el SGC	Toma de decisiones extemporáneas Desmejoramiento del SGC	
Realizar la revisión critica del SGC	Establecer la ejecución de evaluaciones sistemáticas por la Alta Dirección a intervalos planificados para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento del SGC de la organización, e introducir medidas correctivas necesarias o de mejoras.	Desacuerdo	Decisiones erradas respecto a las mejoras a introducir al SGC	Directivos de la institución	*Bajo apoyo de los líderes institucionales *Falta de compromiso *Desconocimiento del procedimiento para realizar la revisión por la dirección	*Poco avance en las mejoras del SGC, * El SGC no resulta útil y efectivo para la mejora de los procesos de la Institución y el manejo de riesgos	



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: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades

Nº: 75

Versión: 4

Macroproceso:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
Proceso:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
Subproceso:	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
Actividades	Riesgos	Probabilidad	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Respuesta
Coordinar la preparación institucional	Demora	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Desacuerdo	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.	Incumplimiento	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Ineficaz impacto de la socialización del SGC	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Ineficiente organización de la documentación del SCI	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir
Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC	Incumplimiento	2	20	40	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir
Evaluar grado de implementación del SGC.	Inexactitud	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Reportar avances en la implementación del SGC.	Demora	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Realizar la revisión crítica del SGC	Desacuerdo	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir

**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:****Ponderación Subprocesos y Riesgos****Nº:****80****Versión: 4****Sub Proceso: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

PONDERACIÓN ACTIVIDADES		PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES	
Actividades	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %
Coordinar la preparación institucional	5%	Demora	15%
Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	10%	Desacuerdo	25%
Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.	10%	Incumplimiento	25%
Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	10%	Ineficaz impacto de la socialización del SGC	10%
Gestionar la documentación y control documental del SGC.	15%	Ineficiente organización de la documentación del SGC	15%
Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC	15%	Inexactitud	10%
Evaluar grado de implementación del SGC.	10%		
Reportar avances en la implementación del SGC.	10%		
Realizar la revisión critica del SGC	15%		
Total:	100%	Total:	100%



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: Priorización Riesgos y Actividades
Nº: 85

Versión: 4

MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO																			
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL																			
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad																			
(1) Riesgos	(A) Actividad	Coordinar la preparación institucional		Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.		Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.		Fomentar de la cultura de calidad en la institución.		Gestionar la documentación y control documental del SGC.		Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC.		Evaluar grado de implementación del SGC.		Reportar avances en la implementación del SGC.		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo		
		(B)% Ponderación Actividad		5%		10%		10%		10%		15%		15%		10%					
		(2) % Ponderación Riesgo		Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso				
Demora	15%	20	0,15													20,00	0,30		0,45	4	
Desacuerdo	25%			20,00	0,50												20	0,75	1,25	2	
Incumplimiento	25%					20,00	0,50					40	1,50						2,00	1	
Ineficaz impacto de la socialización del SGC	10%							20,00	0,20										0,20	5	
Ineficiente organización de la documentación del SGC	15%									40,00	0,90								0,90	3	
Inexactitud	10%													20	0,20				0,20	6	
(C) Total Actividades	100%		0,15		0,50		0,50		0,20		0,90			1,50		0,20		0,30	0,75		
(D) Priorización Actividades										2		1									



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: Mapa de Riesgos - Actividades

Nº: 90

Versión: 4

MACROPROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
SUBPROCESO	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Incumplimiento	Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	2,00	1
Desacuerdo	Decisiones erradas en la planeación del SGC y las acciones correctivas o de mejora establecidas.	1,25	2
Ineficiente organización de la documentación del SGC	Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC	0,90	3
Demora	Lentitud en la formalización del Equipo de Calidad y en la presentación de reportes de avances de la implementación	0,45	4
Ineficiente organización de la documentación del SGC	Estrategias de comunicación y sensibilización en temas de calidad no resultan efectivas para lograr el apoyo de los funcionarios	0,20	5
Inexactitud	Reporte de evaluación del cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SIC, errado, inconsistente	0,20	6



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

Versión: 4

OBJETIVO INSTITUCIONAL: Implementar la gestión regulatoria basada en procesos

MACROPROCESO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTÉGICO

PROCESO:

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

SUBPROCESO:

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x)	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para aumentar la satisfacción de los clientes y la mejora continua del sistema	Incumplimiento	2,00	Prevenir el riesgo * Capacitar a los funcionarios en las metodologías, técnicas y herramientas para el diseño, implementación, evaluación y mejora de los requisitos del SGC * Ejecutar periódicamente actividades de socialización y sensibilización sobre el SGC y su contribución a la mejora de la gestión funcional e institucional. * Realizar evaluaciones periódicas el desempeño del SGC mediante autoevaluaciones a cargo de los dueños de procesos, a través de indicadores. * Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad del SGC a cargo de los equipos de Auditores Internos de Calidad.
	Desacuerdo	1,25	Prevenir el riesgo * Liderazgo y compromiso de la máxima autoridad para la implementación del SGC de la institución. * Alinear el SGC a la estrategia institucional.
	Ineficiente organización de la documentación del SGC	0,90	Asumir el riesgo
	Demora	0,45	Asumir el riesgo
	Ineficiente organización de la documentación del SGC	0,20	Asumir el riesgo
	Inexactitud	0,20	Asumir el riesgo

Elaborado por:

SALLY ELIZABETH
ORTEGA PAREDES
Firmado digitalmente por
SALLY ELIZABETH ORTEGA
PAREDES
Fecha: 2025.12.13 10:35:46
-03'00'

Revisado por:

MARIA TERESA
CABALLERO
ORTIGOZA
Firmado digitalmente
por MARIA TERESA
CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2025.12.13
10:00:12 -03'00'

Aprobado por:

EL DIRECTORIO