



TETÃ MARANDUMBYRY  
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**RIESGOS  
DEL  
DEPARTAMENTO  
DE  
GESTIÓN TÉCNICA  
Y  
ADMINISTRATIVA**



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL / DEPARTAMENTO GESTIÓN TÉCNICA / DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión 1.0

(1) Proceso: Recepción, distribución, producción y archivo documental

(2) Objetivo del Proceso: Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

(3) Procedimiento: Producción documental

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	
Definir lineamientos, criterios y normas que regulen la producción documental en la institución	Incumplimiento: Posibilidad de no ejecutar en tiempo y forma el plan anual de trabajos de la SG.	* Mala estimación del tiempo requerido para los trabajos * Cambios en las prioridades institucionales establecidas por la superioridad. * Cambios en variables externas sociales / ambientales (epidemias, pandemias, fenómenos climatológicos)	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos	1	10	10	TOLERABLE			
Identificar el tipo de documento a elaborar	Error: Posibilidad de utilizar un modelo de documento que no está vigente o no corresponde al tipo de documento que debe ser emitido.	* Desatención * Sobre carga de trabajos * Falta de capacitación y experiencia	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	1	10	10	TOLERABLE			



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL / DEPARTAMENTO GESTIÓN TÉCNICA / DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión 1.0

(1) Proceso: Recepción, distribución, producción y archivo documental

(2) Objetivo del Proceso: Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

(3) Procedimiento: Producción documental

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	
Elaborar el documento solicitado	Error: Posibilidad de elaborar un documento institucional con informaciones incorrectas.	* Desatención * Falta de capacitación y experiencia * Decisiones institucionales confusas o instrucciones no recibidas correctamente	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	20	40	MODERADO	1. La institución ejecuta un plan anual de capacitación del talento humano basado en la detección de las necesidades de las áreas. 2. La SG establece lineamientos / pautas y normalizaciones para la producción documental y el régimen de firmas autorizadas. 3. En la Política Operacional y el Procedimiento se asignan las responsabilidades por la verificación, control y validación de todo documento antes de gestionar las firmas de las autoridades, y se gestionan las correcciones necesarias.	1. Capacitar continuamente al plantel humano de la SG 2. Contar con normativas internas actualizadas que establezcan con claridad los criterios de normalización de la producción documental para cada tipo de documento a emitir. 3. Establecer responsabilidades dentro de la política operacional y/o el procedimiento, respecto a la verificación y control de los documentos a emitir.	
	Demora: Posibilidad de retrasar la elaboración de un documento institucional	* Antecedentes que sustentan el documento no son enviadas de manera oportuna por las dependencias * Decisiones institucionales en las que debe basarse el documento no son comunicadas de manera oportuna y completa	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	10		MODERADO	4. El ingreso, movimiento y salida de los documentos institucionales se ejecuta con el apoyo del sistema informático de Gestión Documental, que facilita hacer el control y seguimiento de los tiempos y tomar acciones correctivas en caso de retrasos. 5. En la Política Operacional se establecen las responsabilidades por el seguimiento y control del cumplimiento de plazos establecidos por normativas legales o internas.	4. Establecer responsabilidades dentro de la política operacional y/o el procedimiento, respecto a la verificación y control de los documentos que deban ser emitidos por la SG, a fin de identificar retrasos y aplicar correctivos.	



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL / DEPARTAMENTO GESTIÓN TÉCNICA / DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión 1.0

(1) Proceso: Recepción, distribución, producción y archivo documental

(2) Objetivo del Proceso: Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

(3) Procedimiento: Producción documental

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	
Controlar el proyecto de documento elaborado por las dependencias de la institución	Error: Posibilidad de no identificar errores o inconsistencias en los proyectos de documentos	* Desatención * Falta de capacitación y experiencia * Decisiones institucionales confusas o instrucciones no recibidas correctamente	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	20	40	MODERADO	1. La institución ejecuta un plan anual de capacitación del talento humano basado en la detección de las necesidades de las áreas. 2. La SG establece lineamientos / pautas y normalizaciones para la producción documental y el régimen de firmas autorizadas. 3. En la Política Operacional y el Procedimiento se asignan las responsabilidades por la verificación, control y validación de todo documento antes de gestionar las firmas de las autoridades, y se gestionan las correcciones necesarias.	1. Capacitar continuamente al plantel humano de la SG 2. Contar con normativas internas actualizadas que establezcan con claridad los criterios de normalización de la producción documental para cada tipo de documento a emitir. 3. Establecer responsabilidades dentro de la política operacional y/o el procedimiento, respecto a la verificación y control de los documentos a emitir.	
	Demora: Posibilidad de retrasar la revisión y emisión de un documento institucional	* Antecedentes que sustentan el documento no son enviadas de manera oportuna por las dependencias	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	10	20	MODERADO	4. El ingreso, movimiento y salida de los documentos institucionales se ejecuta con el apoyo del sistema informático de Gestión Documental, que facilita hacer el control y seguimiento de los tiempos y tomar acciones correctivas en caso de retrasos. 5. En la Política Operacional se establecen las responsabilidades por el seguimiento y control del cumplimiento de plazos establecidos por normativas legales o internas.	4. Establecer responsabilidades dentro de la política operacional y/o el procedimiento, respecto a la verificación y control de los documentos que deban ser emitidos por la SG, a fin de identificar retrasos y aplicar correctivos.	
Verificar y validar la versión final del documento a emitir	Demora: Posibilidad de retrasar la verificación de los documentos que deben ser firmados por las autoridades institucionales	* Sobrecarga de trabajos * Otras actividades prioritarias señaladas por las autoridades institucionales.	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	10	20	MODERADO			



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

CONATEL

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL / DEPARTAMENTO GESTION TECNICA / DEPARTAMENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Versión 1.0

(1)Proceso: Recepción, distribución, producción y archivo documental

(2)Objetivo del Proceso: Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

(3)Procedimiento: Producción documental

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	
Firmar el documento	Demora: Posibilidad de retrasar la firma de los documentos que deben ser firmados por las autoridades institucionales	* Dificultades para coordinar los tiempos de los firmantes	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Incumplimiento de documentos que tiene plazos establecidos	2	10	20	MODERADO			
Registrar la Resolución en el CRM	Error: Posibilidad de registrar incorrectamente datos de la resolución.	* Insuficiente número de funcionarios * Desatención * Fallas en equipos informáticos	* Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Afectación económica a la institución (dilación para la gestión del ingreso)	1	10	10	TOLERABLE			
Distribuir el documento emitido y archivar	Omisión: Posibilidad de no dar salida de manera oportuna a los documentos que deben remitirse a los destinatarios.	* Insuficiente número de funcionarios * Olvido / desatención * Fallas en los mecanismos de control y supervisión de trabajos	* Sanciones al funcionario por incumplimiento de plazos legales * Quejas y reclamos de clientes internos / externos * Afectación económica a la institución (dilación para la gestión del ingreso)	1	10	10	TOLERABLE			
Gestionar y verificar la publicación de resolución en la gaceta oficial	Omisión: Posibilidad de no dar seguimiento y constatar el cumplimiento legal de la publicación.	* Olvido / desatención	* Sanciones al funcionario por incumplimiento de plazos legales	1	10	10	TOLERABLE			



## COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL / DEPARTAMENTO GESTIÓN TÉCNICA / DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión 1.0

(1) Proceso: Recepción, distribución, producción y archivo documental

(2) Objetivo del Proceso: Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

(3) Procedimiento: Producción documental

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
Realizar la medición, mejora y seguimiento del desempeño del subproceso	Inexactitud: Posibilidad de presentar resultados de indicadores del subproceso incorrectos o incompletos.	* Falta de capacitación y experiencia * Indicadores del subproceso mal diseñados o poco relevantes. * Dificultad para obtener datos para la medir los indicadores del subproceso	* Afectación negativa a la eficacia de los planes de mejoramiento del subproceso	1	10	10	TOLERABLE		

Las Matrices de Riesgo deben incluir:

- 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  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades  
Nº: 90

Versión 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DOCUMENTAL		
PROCESO:	Recepción, distribución, producción y archivo documental		
SUBPROCESO:	Producción documental		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Error	Posibilidad de emitir un documento institucional con datos o informaciones incorrectas.	3,90	1
Demora	Posibilidad de retrasar la elaboración y emisión de un documento institucional.	3,00	2
Omisión	Posibilidad de no omitir la ejecución de una actividad.	0,40	3
Incumplimiento	Posibilidad de no ejecutar en tiempo y forma el plan anual de trabajos de la SG.	0,23	4
Inexactitud	Posibilidad de presentar resultados de indicadores del subproceso incorrectos o incompletos.	0,03	5



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

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos		
FORMATO:	Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales		
Nº:	91		
	Versión 2.0		
OBJETIVO INSTITUCIONAL:	No aplica		
MACROPROCESO:	GESTIÓN DOCUMENTAL		
PROCESO:	Recepción, distribución, producción y archivo documental		
SUBPROCESO:	Producción documental		
(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
1. Definir lineamientos, criterios y normas que regulen la producción documental en la institución	Error	3,90	<p><b>Prevenir el riesgo:</b></p> <p>*Capacitar continuamente al plantel humano de la Secretaría General. * Revisar y mejorar periódicamente la normativa interna que regula y normaliza la producción documental en la institución.</p>
2. Identificar el tipo de documento a elaborar	Demora	3,00	<p><b>Reducir el riesgo:</b></p> <p>*Reforzar los puntos de control y verificación de los documentos elaborados antes de gestionar las firmas correspondientes.</p> <p>* Reforzar los mecanismos de verificación y control de los trabajos que involucren cumplimiento de plazos.</p>
3. Elaborar el documento solicitado	Omisión	0,40	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
4. Controlar el proyecto de documento elaborado por las dependencias de la institución	Incumplimiento	0,23	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
5. Verificar y validar la versión final del documento a emitir	Inexactitud	0,03	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
6. Firmar el documento			
7. Registrar la Resolución en el CRM			
8. Distribuir el documento emitido y archivar			
9. Verificar la publicación de resolución en la gaceta oficial, cuando corresponda			
10. Realizar la medición, mejora y seguimiento del desempeño del subproceso			
<b>Elaborado por:</b>			
<b>Revisado por:</b>			
<b>Aprobado por:</b>			