

RESOLUCIÓN SNT-2013- 0292

Ing. JAVIER VÉLIZ MADINYA, MBA
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONSIDERANDO:

Que el artículo 10 de la Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, en el artículo innumerado 5, letra m), faculta al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones resolver asuntos relativos a la Administración General de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que el literal o) del citado artículo innumerado 5, faculta al señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones, delegar una o más atribuciones específicas a las servidoras y los servidores de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Que las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos, emitidas por la Contraloría General del Estado, en su sección 300 Evaluación del Riesgo, señala: "La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos".

Que la misma Norma, en su sección 300-02, Plan de Mitigación de Riesgos, señala: "Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos".

Que la Dirección General de Auditoría Interna en el informe de Examen Especial DGAI-SNT-0006-2011, Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con las normas 200 – Ambiente de Control; 300 – Evaluación del Riesgo; y, 406 – Administración Financiera – Administración de Bienes, y demás normas y disposiciones legales relacionadas, en el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL y en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2011, emitió la siguiente recomendación:

"..Al Secretario Nacional de Telecomunicaciones.-9. Conformará un Comité de Administración de Riesgos que estará integrado por representantes de los niveles asesor, operativo y de apoyo, para la formulación, aprobación e implantación de lo siguiente: a) Proceso para la Administración de Riesgos. b) Identificación de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, debido a factores internos y externos. c) Mapa de riesgos con la especificación de los puntos clave de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. d) Monitoreo del cambio de condiciones del entorno. e) Plan de mitigación de riesgos, alineado con el mapa de riesgos e identificando a los responsables de su aplicación. f) Valoración de los riesgos, por personal que tenga la preparación y la experiencia necesarias, a base de la obtención de la suficiente información que permita estimar en forma razonable su probabilidad de ocurrencia y un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se haya decidido evaluar, en especial, actividades complejas, nuevas tecnologías, alta rotación y el crecimiento del personal, concesiones y autorizaciones para la prestación del servicios de radio, televisión y otras de regulación y administración de telecomunicaciones. g) Identificación de las opciones de respuesta a cada uno de los riesgos valorados, a fin de que

I
de
2013-11-07
09:49

las decisiones que se tomen para evitarlos, reducirlos, compartirlos o aceptarlos, se sustenten en alternativas de eficiencia y eficacia con la relación costo/beneficio”.

Que la Dirección General de Control de Gestión, con memorando DGCG-2013-0305 de 1 de noviembre de 2013, presentó para aprobación del señor Secretario Nacional de Telecomunicaciones, el Plan de Mitigación de Riesgos de los Procesos de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, elaborado en cumplimiento de la delegación emitida con memorando SNT-2012-0010 de 13 de enero de 2012, el cual fue autorizado mediante sumilla marginal del 4 de noviembre del 2013.

En ejercicio de sus facultades,

RESUELVE:

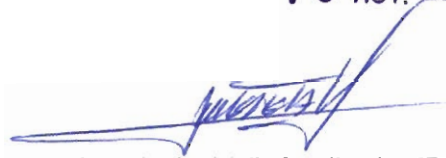
Artículo 1. Aprobar el “PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, SENATEL”.

Artículo 2. Disponer su ejecución y cumplimiento por parte de las Direcciones y Unidades Administrativas de la Institución.

Artículo 3. Disponer a la Dirección General de Control de Gestión el seguimiento y actualización semestral o cuando lo amerite.

Artículo 4. La presente resolución es de cumplimiento inmediato a partir de su notificación por parte de la Secretaría General.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el **13 NOV. 2013**



Ing. Javier Veliz Madinyá, MBA
SECRETARIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



Dr. Giovanni Sevilla Llaguno
SECRETARIO GENERAL



**PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS
DE LOS PROCESOS DE LA
SECRETARÍA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES, SENATEL**

PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, SENATEL

1. INTRODUCCIÓN

El Plan de Mitigación de Riesgos de los Procesos de la SENATEL es el resultado de un conjunto de actividades y estrategias necesarias para identificar y valorar los riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de los procesos institucionales y al logro de sus objetivos.

Establece acciones inmediatas y otras de carácter preventivo que deben ejecutarse para controlar o prevenir los eventos generadores de riesgo ocasionados por factores internos o externos sean económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales.

Este Plan forma parte del ciclo de mejora continua de los procesos que se ejecutan en la gestión institucional.

2. BASE LEGAL

Norma de Control Interno emitida por la Contraloría General del Estado que en la sección 300-02, Plan de Mitigación de riesgos, establece: *“los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que disponga de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”*.

Recomendación de la Dirección General de Auditoría Interna emitida en el informe de Examen Especial DGAI-SNT-0006-2011, Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con las normas 200 – Ambiente de Control; 300 – Evaluación del Riesgo; y, 406 – Administración Financiera – Administración de Bienes, y demás normas y disposiciones legales relacionadas, en el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL y en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2011, que señala:

“..Al Secretario Nacional de Telecomunicaciones.-9. Conformará un Comité de Administración de Riesgos que estará integrado por representantes de los niveles asesor, operativo y de apoyo, para la formulación, aprobación e implantación de lo siguiente: a) Proceso para la Administración de Riesgos. b) Identificación de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, debido a factores internos y externos. c) Mapa de riesgos con la especificación de los puntos clave de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y

las amenazas que se puedan afrontar. d) Monitoreo del cambio de condiciones del entorno. e) Plan de mitigación de riesgos, alineado con el mapa de riesgos e identificando a los responsables de su aplicación. f) Valoración de los riesgos, por personal que tenga la preparación y la experiencia necesarias, a base de la obtención de la suficiente información que permita estimar en forma razonable su probabilidad de ocurrencia y un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se haya decidido evaluar, en especial, actividades complejas, nuevas tecnologías, alta rotación y el crecimiento del personal, concesiones y autorizaciones para la prestación del servicios de radio, televisión y otras de regulación y administración de telecomunicaciones. g) Identificación de las opciones de respuesta a cada uno de los riesgos valorados, a fin de que las decisiones que se tomen para evitarlos, reducirlos, compartirlos o aceptarlos, se sustenten en alternativas de eficiencia y eficacia con la relación costo/beneficio”.

3. OBJETIVO GENERAL

Disminuir la probabilidad de ocurrencia de riesgos que puedan ocasionar un impacto negativo en el desarrollo de las actividades diarias de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL y contribuir a su fortalecimiento y al logro de los objetivos institucionales.

4. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA IDENTIFICAR Y VALORAR LOS RIESGOS

Los riesgos en los procesos de la SENATEL fueron identificados por servidores de la Institución involucrados en los diferentes procesos que se ejecutan y los servicios que se prestan. Se identificaron relacionándolos con eventos que pudieran presentarse, considerando factores internos y externos. Los eventos se analizaron en función de la frecuencia o probabilidad de ocurrencia. Esta información se consolidó en un documento denominado Matriz de Riesgos de cada dirección y unidad administrativa.

El análisis ubicó el riesgo en la matriz de valoración o mapa, que tiene las siguientes características:

- En el eje horizontal se ingresará la valoración de la “Probabilidad de Ocurrencia” en un rango de 10% (baja probabilidad de ocurrencia) a 100% (total certeza de ocurrencia)
- En el eje vertical se ingresará la valoración del “Grado de Impacto Potencial” desde un grado de 10 (poca severidad sobre el resultado del proceso o el objetivo) o 100 (severidad que interrumpe completamente las operaciones).

La figura 1 muestra las diferentes regiones que resultan de la aplicación de esta valoración:

Mapa de Riesgos			Probabilidad de Ocurrencia				
			Remoto	Poco Probable	Probable	Muy Probable	Inminente
			1	2	3	4	5
Grado de Impacto Potencial	Catastrófico	5	5	10	15	20	25
	Mayor	4	4	8	12	16	20
	Moderado	3	3	6	9	12	15
	Bajo	2	2	4	6	8	7
	Mínimo	1	1	2	3	4	5

Figura 1: Mapa de riesgos

Los riesgos, de acuerdo a su localización en el mapa visto en la figura 1, presentan diferentes grados de prioridad de respuesta:

Prioridad	Color	Condición y Respuesta a ser aplicada conforme a la Zona
1	Rojo	Riesgo INTOLERABLE (I) : El riesgo debe ser evitado
2	Amarillo	Riesgo TOLERABLE (T) : El riesgo debe ser reducido
3	Verde	Riesgo ACEPTABLE (A) : El riesgo puede ser compartido o aceptado

5. ABREVIATURAS

SENATEL: Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones

SUPERTEL: Superintendencia de Telecomunicaciones
SENPLADES: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
PAM: Plan Anual de Mantenimiento
SGSA: Subdirección de Gestión de servicios Administrativos
POA: Plan Operativo Anual
INCOP: Instituto Nacional de Compras Públicas
E-SIGEF: Sistema de Gestión Financiera Electrónica
PAC: Plan Anual de Contrataciones
SACOF: Sistema de Administración de Contratos de frecuencia
SIFAF: Sistema de Facturación de Frecuencias
PEI: Plan Estratégico Institucional
SNAP: Secretaría Nacional de Administración Pública
SNT: Secretario Nacional de Telecomunicaciones
CAU: Centro de Atención al Usuario
ULTIMUS: Sistema de procesos automatizados
QUIPUX: Sistema de Gestión Documental
GPR: Gobierno Por Resultado
OTH: Otorgamiento de Título Habilitante
ATH: Administración de Título Habilitante
SVA: Servicio de Valor Agregado
RTV: Radiodifusión y Televisión
ASD: Administración del Sistema de Documentación y Archivo
LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA SENATEL SUJETOS A RIESGOS

Los servidores delegados de las direcciones y unidades administrativas de la SENATEL identificaron y analizaron los procesos sujetos a riesgos así también establecieron las acciones o estrategias para su mitigación o control, tal como se detalla en el punto 9 Matriz de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL.

7. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

Cuando se detectaren nuevos eventos generadores de riesgos, los delegados de las direcciones y unidades administrativas deberán realizar inmediatamente la actualización de su matriz de riesgos.

Las actualizaciones serán notificadas al Comité Institucional de Administración de Riesgos para, de ser el caso, se proceda a su registro en el Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL, así como al seguimiento y control.

8. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS

Actividades	CRONOGRAMA																			
	2013									2014										
	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO			MARZO				
	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
Conocimiento y aprobación por parte del Comité de Riesgos de la Matriz de Riesgos y Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL	■																			
Envío del proyecto de Resolución de aprobación del Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL al Secretario Nacional de Telecomunicaciones		■																		
Aprobación del Secretario Nacional de Telecomunicaciones del Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL			■																	
Conocimiento por parte del Comité de Riesgos de la Matriz de Riesgos y Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos de la SENATEL, aprobado por la máxima autoridad				■																
Difusión del Plan de Mitigación de Riesgos aprobado por la máxima autoridad, a las Direcciones responsables de gestionar los riesgos					■															
Implantación de las estrategias y acciones contempladas en el Plan de Mitigación de Riesgos						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Evaluación de la implantación de las estrategias y acciones contempladas en el Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos																			■	
Informe para autoridades del Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos gestionados																				■
Actualización de la Matriz de Riesgos y del Plan de Mitigación de Riesgos de los procesos																				■

9. MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

La matriz de mitigación de riesgos constituye la herramienta de control y de gestión utilizada para identificar los procesos, actividades, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades. También permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pudieran incidir en los resultados de los procesos y por ende en el logro de los objetivos de la Institución.

Identificados los procesos, fase del proceso, actividad y el evento generador del riesgo de la SENATEL, constan establecidas las estrategias o acciones para mitigar los riesgos, información que se detalla en las siguientes matrices:

**DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA (DGAF)
SUBDIRECCION DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (SGTH)**

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Desarrollo Institucional	Estructuración y reestructuración orgánica interna	Análisis de antecedentes y elaboración de informe. Actualización de Manual de Procesos Creación o actualización de Manual de Procedimientos	Cambio en las condiciones de la legislación. No actualizar el Manual de Procesos. No crear o no actualizar el Manual de Procedimientos	La Institución ha asumido nuevas competencias con base a decretos y/o leyes emitidas	6	T	Contar con un Estatuto Orgánico ajustado a la realidad institucional, así como con el Manual de Procedimientos.	Establecer reuniones periódicas entre el SGTH y el personal responsable de Desarrollo Institucional, para el seguimiento y revisión de normativa relacionada y/o requerimientos institucionales.
Desarrollo Institucional	Normativa Interna	Elaboración y/o actualización Normativa relacionada a la Administración de Talento Humano	No elaborar y/o actualizar el Reglamento	Que el Reglamento Interno respondan a los necesidades Institucionales	6	T	Mantener actualizada la Normativa Interna.	Conformar equipo multidisciplinario a fin de que revisen, analicen y propongan el desarrollo de acciones encaminadas a la actualización de los Reglamentos Internos en materia de Talento Humano.

**DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA (DGAF)
SUBDIRECCION DE GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (SGSA)**

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Gestión de los servicios generales	Plan anual de mantenimiento	Inspección de instalaciones, maquinarias y equipos	No contar con un Plan No cumplir con la planificación	Existe una programación establecida, que determina las actividades a realizarse por mes	12	T	Ejecutar las actividades programadas y asegurar la normal provisión de los servicios en el edificio de la SENATEL	Cumplimiento de lo dispuesto mensualmente en el Plan de Mantenimiento
Gestión de los servicios generales	Informe de ejecución del PAM	Informe trimestral de medición de los indicadores a la SGSA	Negligencia	Recopilación de todos los Memorandos con los cuales se ha solicitado los trabajos programados en un período establecido, para la emisión de un informe a la SGSA	8	T	Brindar de manera sintetizada los datos sobre el cumplimiento del PAM, que aporte a la toma de acciones pertinentes	Revisar las actividades que constan en el PAM, de manera frecuente
Gestión de transporte	Ordenes de trabajo para reparación y mantenimiento vehicular preventivo	Elaboración del Plan de Mantenimiento Preventivo	No llevar un registro adecuado sobre el historial de mantenimientos realizados	Actualmente se cuenta con el apoyo de un ejecutivo del Concesionario con el que se va a ejecutar el PAM, y se tiene un Contrato o Acuerdo para el mantenimiento de la flota vehicular	8	T	En primer lugar obtener un PAM confiable y sobre todo, alargar la vida útil de los bienes institucionales, con un mantenimiento oportuno	Tener un apoyo técnico tanto para el mantenimiento como para el seguimiento al cumplimiento del PAM y al estado de los vehículos

Gestión de transporte	Órdenes de trabajo para reparación y mantenimiento vehicular preventivo	Informe cuatrimestral de la ejecución del mantenimiento	Negligencia	Realizar el seguimiento y las mediciones correspondientes, de los servicios programados	B	T	Cumplir con las recomendaciones de Auditoría y la normativa interna, referente al Manual de Procedimientos y Manejo de bienes de Larga Duración.	Desarrollar los instrumentos necesarios que permitan contar con información confiable para la elaboración de los Informes
Gestión de los servicios generales	Pago de servicios básicos	Pago de los servicios básicos	Negligencia	Una vez recibida la factura se verifica la información y se requiere el pago dentro de la fecha establecida por las empresas proveedoras del servicio.	B	T	Garantizar la prestación de los servicios básicos para el normal desenvolvimiento de las actividades de la SENATEL.	Requerir el pago dentro de las fechas límites, realizar el seguimiento para la transferencia, una vez efectuada la misma, se valida la cancelación en la empresa proveedora del servicio.
Gestión de los servicios generales	Pasajes nacionales e internacionales	Cumplimiento del PDA	Mala gestión	Realizar la compra de pasajes una vez que el jefe inmediato haya autorizado y solicitado el pasaje respectivo para el servidor asignado para la comisión.	B	T	Asegurar la adquisición de pasajes que efectivamente se van a utilizar, esto con el fin de evitar realizar reembolsos y pago de penalidades	Realizar con la debida anticipación el proceso de autorización de la comisión de servicios dentro y fuera del País, cumpliendo con lo que determina la normativa vigente.
Gestión para la contratación de bienes y servicios	Compras públicas	Compras por ínfima cuantía	Requerimientos urgentes Incumplimiento de los procedimientos	Cumplir con las políticas presupuestarias, disposiciones emitidas por el INCOPI y Normas de Control Interno	B	T	Que los procesos de ínfima cuantía, cumpla con todos los requisitos y fundamentos necesarios a fin de dar cumplimiento a los establecido en la RGLSNCP y más disposiciones en la materia	Los responsables del Seguimiento y Ejecución del PAC y Responsable de Presupuesto, previo la certificación correspondientes, realizan las acciones de control a fin de que se cumpla con los requisitos necesarios.
Manejo, administración y control de bienes de larga duración y sujetos a control administrativo	Inventarios de activos fijos y bienes sujetos a control administrativo	Actualización del inventario de bienes	Falta de personal	Verificación diaria de la actualización del inventario General Toma física de bienes en el último trimestre del año, conforme la legislación. Constatación física de bienes	B	T	Tener un inventario y confiable, por cuanto son recursos del Estado, cuyo incumplimiento desemboca en responsabilidades administrativas, civiles y penales	Contratación de un asistente de apoyo permanente, y la asignación de dos servidores en el último trimestre del año para el levantamiento y toma física de los bienes.

Manejo, administración y control de bienes de larga duración y sujetos a control administrativo	Administración de proveeduría	Actualización del inventario de existencias de los suministros y materiales	No hacer el seguimiento periódico de los movimientos inventario en el sistema	Registro de los movimientos de materiales y suministros y verificación de saldos existentes dentro del inventario.	8	T	Determinar los consumos reales de cada unidad administrativa con el fin de elaborar la planificación para el siguiente ejercicio fiscal	Cumplir el tiempo previsto para las entregas de los materiales y suministros
Manejo, administración y control de bienes de larga duración y sujetos a control administrativo	Administración de proveeduría	Conciliación con los registros contables	Negligencia	Diligenciar en coordinación con la Unidad de Contabilidad la conciliación de los saldos.	8	T	Dar cumplimiento a las normas de control interno	Entregar información oportuna y veraz para la conciliación anual de los saldos del inventario

DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA (DGAF) SUBDIRECCION DE GESTION DE SERVICIOS FINANCIEROS (SGSF)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Gestión de Cobro	Informe de gestión de cartera	Base de datos actualizada de concesionarios (direcciones, teléfonos, correos electrónicos, fax).	Base de Datos del SACOF que maneja la DG), sin datos completos. Este sistema está enlazado con el SIFAF	Se mantiene en la actualidad una base de datos en Excel, en donde se registra los oficios circulares devueltos por Correos del Ecuador, a los cuales se realiza una actualización telefónica de los datos de los datos administrativos	6	T	Seguimiento y actualización permanente de la base de datos de los usuarios, con el fin de optimizar la gestión de notificaciones para el cobro	Proponer la participación interdepartamental para estructurar una Base de Datos Única para el acceso a todas las áreas involucradas, con el fin de facilitar la gestión de servicio a los usuarios

Gestión de Cobro	Informe de gestión de cartera	Regulación de valores a concesionarios conforme a las resoluciones en sede administrativa, en puestas en conocimiento del CONATEL y dirigido por la DGJ	No entrega oportuna por parte de la DGJ, del respectivo criterio jurídico y de los Oficios del CONATEL sobre lo resuelto, respecto de los concesionarios a los cuales se han revertido las frecuencias del Estado	Solicitar al CONATEL, el estado de las Resoluciones emitidas, para que la Unidad de Cartera contraste con la Información del SIFAF	8	T	Cumplir con la normatividad del CONATEL	Pedir a tiempo la información.
Gestión de Cobro	Informe de gestión de cartera	Recepción y registro de las declaraciones de ICE en el sistema de facturación SIFAF.	Descuido en el seguimiento de los comprobantes de ICE que remiten los concesionarios vía correo de importancia de oportunidad en la entrega de información	Obtener información directa del SRI sobre la declaración de ICE Socializar periódicamente a los usuarios la importancia del cumplimiento de la normativa	12	T	Cumplir con lo establecido en las Resolución 5520-CONATEL-08, sin depender de los concesionarios	Presentar una propuesta para trabajar en línea con los datos del SRI, que permita obtener información sin esperar que los concesionarios envíen las declaraciones de ICE al correo institucional.
Gestión de Administración de Caja	Recaudación de ingresos, registro de valores percibidos CUR de ingresos	Ingreso de la información del reporte de cobros enviado por Recaudaciones al e-sigef previo el seguimiento de los traspasos de los valores al Banco Central e impresión del CUR	Falta de personal, por las características del e-sigef que exige un trabajo manual en cada transacción	Se ingresa con el personal que forma parte del área, conforme la disponibilidad de tiempo, dando prioridad a los valores importantes	8	T	Ingresar el reporte de cobros de forma oportuna, para conciliar los ingresos tanto de Finanzas como de la SENATEL	Planificación de los requerimientos de personal
Gestión de Administración de Caja	Pago de obligaciones	Envío del memorando a Contabilidad con los Comprobantes de Pago impresos ya confirmados y sus anexos	Falta de precisión en adjuntar documentos relacionados al CUR respectivo	Clasificación de los CUR's en función de las instancias de pago, en un ambiente de concentración	6	T	Realizar los envíos de manera confiable y evitar reclamos del usuario interno	Establecer un procedimiento que estandarice las acciones de control

Gestión de Administración de Caja	Control y custodia de Garantías	Recepción de Pólizas y Garantías para su custodia, envío de copias a Contabilidad para su registro en el e-sigef y seguimiento de fechas de vencimiento	Que no se hayan enviado desde las Unidades pertinentes las respectivas Pólizas o Garantías	Monitoreo permanente del registro de fechas de vencimiento de las Pólizas o Garantías conforme los diferentes contratos	6	T	Recibir las Pólizas o Garantías dentro de los plazos previstos	Implementar el registro de las Pólizas recibidas por los administradores de contratos, con el objeto de que conozcan todas las áreas involucradas y ejecuten las acciones pertinentes
Gestión Presupuestaria	Programación, formulación, aprobación de la proforma presupuestaria	Envío de memorando para poner en consideración de la Máxima Autoridad el Presupuesto	Demoras en el envío del memorando debido a presión laboral por el cronograma de planificación	Elaborar y enviar a la Máxima Autoridad el informe de Presupuesto y de Plan Anual de Trabajo, conforme al cronograma de trabajo.	5	T	Cumplir oportunamente el cronograma establecido por el Ministerio de Finanzas.	Elaboración de los informes de Presupuesto y del Plan Anual de Trabajo acorde a una metodología adaptada a las necesidades institucionales.
Gestión Presupuestaria	Programación, formulación, aprobación de la proforma presupuestaria	Recepción de la Resolución de aprobación del Presupuesto y el PAC	Demoras en la aprobación del presupuesto y del PAC	Realizar el seguimiento del proceso de aprobación de la Proforma Presupuestaria y Plan Anual de Trabajo	5	T	Cumplir oportunamente el cronograma establecido por el Ministerio de Finanzas.	Establecer oportunamente en los órdenes del día de las Sesiones del CONATEL la aprobación de la proforma presupuestaria.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE GESTIÓN (DGCG)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Planificación Institucional Control de Gestión	Plan Estratégico Institucional aprobado	Talleres de elaboración del Plan Estratégico	Directores generalmente no asisten a los talleres	Disposición SNT encargando a Directores y Asesores la elaboración del PEI	5	T	Participación de Directores y Asesores en la elaboración del PEI	1.- Verificar el cumplimiento de la disposición del SNT e informar 2.- Realizar talleres que sean dictados por personal del sector Público con experiencia (MINTEL, SNAP, etc.)
Planificación Institucional Control de Gestión	Plan de Difusión del PEI	Socialización del PEI	Poco interés de los servidores de la institución por asistir a los eventos de socialización del PEI	Plan de inducción	5	T	Socialización al personal que se incorpora a la institución, acerca de la Planificación Institucional y de los resultados de la gestión	1.- Incluir en el Manual de inducción la Planificación Institucional 2.- Socializar por diferentes medios en forma periódica el contenido de la Planificación Institucional 3.- Evaluar los resultados de la gestión anual, con la participación de Directores, funcionarios de cada dirección y unidades administrativas
Planificación Institucional Control de Gestión	Informes de Evaluación y Seguimiento de Objetivos anuales y quinquenales (Plan 3M: Metas, Medidas y Medios)	Elaboración de informes de cumplimiento de objetivos para autoridades	Cumplimiento parcial de las disposiciones de las autoridades y recomendaciones para auditorías para elaboración de informes	1.- Informes trimestrales de cumplimiento del POA 2.- Disposiciones del SNT para que se cumpla las recomendaciones de auditoría.	9	T	1.- Retroalimentación a las Autoridades y Directores sobre el avance de los planes elaborados y delegados de cada dirección y unidad administrativa, acerca de la Gestión Pública 2.- Capacitación para responsables y delegados de cada dirección y unidad administrativa, acerca de la Gestión Pública	1.- Implantar un sistema de información gerencial, relacionado con el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes institucionales 2.- Seguimiento a las disposiciones del SNT para el cumplimiento de las

Planificación Institucional de Control y Gestión	Informes de Evaluación trimestral de POA-PAC	Información de seguimiento entregada por parte de las direcciones y unidades administrativas	Información entregada por Direcciones y Unidades Administrativas no es verificada ni se evidencia el cumplimiento	Informes trimestrales de cumplimiento del POA de las direcciones y unidades administrativas	12	T	Verificación de reportes enviados por las direcciones o unidades administrativas en relación con el cumplimiento de metas, objetivos e indicadores	recomendaciones de auditoría e informar a las autoridades y responsables de cada dirección o unidad administrativa
Planificación Institucional de Control y Gestión	Informes de Evaluación trimestral de POA-PAC	Información de seguimiento entregada por parte de las direcciones y unidades administrativas	Información proporcionada es desordenada e incluye información y datos no requeridos	1.- Informes trimestrales de cumplimiento del POA de las direcciones y unidades administrativas estandarizado 2.- Formato para reporte de la información	12	T	Socialización a los encargados de elaboración y reportes del POA de las direcciones o unidades administrativas, sobre los formatos de reportes de avance del POA	Establecer un formato de reportes de avance del POA y poner en conocimiento de las direcciones o unidades administrativas
Planificación Institucional de Control y Gestión	Cumplimiento de Recomendaciones de la Contraloría	Implantación de recomendaciones de informes de auditoría y exámenes especiales de la Contraloría General del Estado y Auditoría Interna	Falta de persistencia de las personas responsables del cumplimiento de las recomendaciones y de sus delegados	1.- Disposición del SNT para cumplimiento de recomendaciones 2.- Delegado de cada dirección y unidad administrativa para coordinar la implantación de recomendaciones 3.- Delegación a la DGCC para el seguimiento de implantación de recomendaciones	8	T	Obtención de compromisos por parte de las autoridades y delegados para dar cumplimiento a las recomendaciones de los informes de auditoría de la Contraloría General del Estado y Auditoría Interna	1.- Capacitación a los delegados y autoridades, acerca de la importancia del cumplimiento de recomendaciones de auditoría 2.- Reuniones bimensuales de trabajo en la DGCC con los delegados para revisión de avances de cumplimiento de recomendaciones 3.- Informes cuatrimestrales para el SNT sobre el avance de implantación de recomendaciones
Seguimiento de procesos Institucionales y propuestas de mejora	Planes de Acción de Mejora de procesos	Análisis de procesos y elaboración de planes de mejora	Carga de trabajo de las personas que lideran los procesos	Sistema de Gestión de la Calidad	12	T	Concientización de los delegados a las reuniones de trabajo para el análisis y mejora de procesos, sobre la importancia de su asistencia y su participación activa	Lograr que los delegados participen y presenten informes de avance o cumplimiento del análisis y mejora de procesos a los Directores respectivos

Seguimiento de procesos Institucionales y propuestas de mejora	Elaboración de informe de seguimiento de procesos	Análisis, consolidación y evaluación de información de seguimiento de procesos	Información de procesos desordenada y no requerida	No existen controles	12	T	Definición de responsables de elaborar los reportes de procesos de las direcciones y unidades administrativas	Definir responsables de la preparación de la información requerida para el análisis, evaluación y elaboración de informes de procesos
--	---	--	--	----------------------	----	---	---	---

DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA (DGJ)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Gestión Regulatoria (Agregador de Valor)	Dictámen o informe jurídico para la aceptación de Acuerdos y emisión de Disposiciones de Conexión e Interconexión, uso compartido de infraestructura	Elaboración de informe jurídico	Dependencia interna de informes de las áreas técnicas, para resolver informe jurídico	No existen controles	12	T	Información técnica	Insistencia mediante memorandos a las áreas técnicas para remitir los informes correspondientes
Gestión Regulatoria (Agregador de Valor)	Dictámen o informe jurídico para la aceptación de Convenios de Reventa	Elaboración de informe jurídico	Dependencia interna de informes de las áreas técnicas, para resolver informe jurídico	No existen controles	6	T	Información técnica	Insistencia mediante memorandos a las áreas técnicas para remitir los informes correspondientes
Gestión Regulatoria (Agregador de Valor)	Dictámen o informe jurídico para la emisión de resoluciones en recursos administrativos relacionados con el usuario, y proyectos de resolución	Elaboración de informe jurídico	Información proporcionada por las áreas técnicas no siempre es acorde al criterio jurídico, por lo que causa demora al momento de convenir lo pertinente	Plazos existentes para firma de las autoridades	8	T	Contradicción en criterios técnicos y jurídicos	Mantener reuniones de trabajo para consolidar la información

Registro Público de Telecomunicaciones	Registro de contratos de concesión y renovaciones de frecuencias	Legalización de contratos	Sin servicio de ULTIMUS	Plazo del sistema ULTIMUS para legalizar contratos	T	Archivo de trámite	Memorando de insistencia mejorar el proceso del sistema ULTIMUS a la dirección general de informática, para evitar que el servicio ULTIMUS falle (plazo 3 meses) búsqueda de nuevo software
OTH	Contrato de otorgamiento, renovación, modificación y terminación para la asignación de frecuencias del espectro radioeléctrico	Contrato otorgamiento, renovación, modificación y terminación para la asignación de frecuencias del espectro radioeléctrico	Sin servicio de ULTIMUS	Establecer mecanismos adecuados con las demás direcciones que tienen que ver con este proceso	6	Al momento de recibir la documentación en el CAU no se exige a los peticionarios ingresar la documentación de acuerdo a los requisitos establecidos en la normativa vigente	Correcta recepción de la documentación de los peticionarios y cumplir con los términos establecidos en el sistema de gestión de la calidad
RTV	Informe jurídico de cumplimiento de requisitos y pertinencia para la terminación de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias	Elaboración de Informe Jurídico	Documentación Insuficiente expedientes archivados en el Registro Mercantil; o en manos del administrador del contrato Superintendencia de Telecomunicaciones, quien debe entregar dicha información	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta	9	Análisis de la aplicación de la Ley Orgánica de Comunicación o de la Ley de Radiodifusión y Televisión para terminaciones de concesiones iniciadas con anterioridad al 25 de junio de 2013 (procedimientos)	Análisis Jurídico o consulta jurídica para conocer la aplicación de la Ley Orgánica de Comunicación o Ley de Radiodifusión y Televisión, en asuntos relativos a terminación de concesión antes del 25 de junio 2013
RTV	Informe jurídico de cumplimiento de requisitos y pertinencia para la terminación de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias	Elaboración de Informe Jurídico	Documentación Insuficiente expedientes archivados en el Registro Mercantil; o en manos del administrador del contrato Superintendencia de Telecomunicaciones, quien debe entregar dicha información	Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	12	Aplicación de un nuevo Reglamento para Terminaciones de concesiones al amparo de las causales de la Ley Orgánica de Comunicación (procedimientos)	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada asunto por despachar

RTV	Informe Jurídico de cumplimiento de requisitos y pertinencia para la terminación de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias	Elaboración de Informe Jurídico	Documentación insuficiente expedientes archivados en el Registro Mercantil; o en manos del administrador del contrato Superintendencia de Telecomunicaciones, quien debe entregar dicha información	Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	12	T	Aplicación de un nuevo Reglamento para Terminaciones y Reversiones de concesiones al amparo del Informe de Auditoría de Frecuencias, dispuestas en la Ley Orgánica de Comunicación de DT 10 y 21 de la Ley Orgánica de Comunicación (procedimientos)	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada asunto por despachar
RTV	Informe Jurídico de cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de títulos habilitantes para medios públicos	Elaboración de Informe Jurídico	Falta de aprobación del Reglamento de concesiones o autorizaciones, e inexistencia de los requisitos para cumplir el procedimiento	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta	6	T	Aplicación de un nuevo Reglamento para Autorizaciones y Concesiones conforme dispone la Ley Orgánica de Comunicación (procedimientos)	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada asunto por despachar
RTV	Informe Jurídico de cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de títulos habilitantes para medios privados y comunitarios	Elaboración de Informe Jurídico	Falta de aprobación del Reglamento de concesiones o autorizaciones, e inexistencia de los requisitos para cumplir el procedimiento	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta	6	T	Aplicación de un nuevo Reglamento para Autorizaciones y Concesiones conforme dispone la Ley Orgánica de Comunicación (procedimientos)	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada asunto por despachar
RTV	Informe Jurídico de cumplimiento de requisitos y pertinencia de devolución de títulos habilitantes para radiodifusión de frecuencias	Elaboración Informe Jurídico	Documentación insuficiente y falta de información interna para conocer el estado de la frecuencia.	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta	8	T	Levantamiento de la información que permita actuar con agilidad y exactitud y no afecte el pedido del usuario, ni al Estado (procedimientos)	Establecer los requisitos y condiciones jurídicas y Técnicas que deben cumplir los usuarios de los servicios de radiodifusión y televisión
RTV	Informe Jurídico de cumplimiento de requisitos para cambio de características técnicas	Elaboración Informe Jurídico	No existe delegación expresa a la autoridad competente para actuar conforme las nuevas facultades otorgadas por la Ley Orgánica de Comunicación, y que venían siendo ejercidas por la Superintendencia de Telecomunicaciones	Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	8	T	Promulgación y aplicación de nueva Ley Orgánica de Comunicación (procedimientos)	Se cuenta con la autoridad competente

RTV	Informe jurídico de aplicación de la disposición transitoria Octava y Décima Octava LOC	Elaboración Informe Jurídico	Documentación no existe Reglamento aprobado para procedimiento	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta	12	T	Reglamento a la Ley Orgánica de Comunicación y cruce de información con la Superintendencia de Bancos y Seguros y Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas (procedimientos)	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada trámite por despachar
RTV	Informe jurídico de Recursos administrativos	Elaboración Informe Jurídico	Documentación Insuficiente expedientes archivados en el Registro Mercantil; o en manos del administrador del contrato Superintendencia de Telecomunicaciones, quien debe entregar dicha información	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta. Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	8	T	No existió una adecuada administración del proceso establecido en la Ley de Radiodifusión y Televisión, expresamente los artículos 67 y 71.	Implementar medidas urgentes de carácter procesal, para cumplir los plazos o términos establecidos en la Ley, con la colaboración de otras áreas o contratación de personal experto interno o externo, con fuertes conocimientos en el ámbito del derecho administrativo.
RTV	Informe jurídico de Recursos administrativos	Elaboración Informe Jurídico	Documentación Insuficiente expedientes archivados en el Registro Mercantil; o en manos del administrador del contrato Superintendencia de Telecomunicaciones, quien debe entregar dicha información	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta. Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	12	T	No existe un retraso, pues los proceso de reversión y terminación, se iniciarán a partir de la vigencia del Reglamento, los cuales serán reportados trimestralmente a la autoridad de telecomunicaciones y a la autoridad de control de contenidos de la información	Aplicación de modelos específicos para emisión de informes, según requiera cada trámite por despachar
RTV	Informes actualizados de la base de datos estado de frecuencias	Elaboración Informe Jurídico	No se cumplió con esta actividad	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta. Ingreso mensual de reportes de datos al sistema GPR y POA	12	T	No existió una adecuada administración del proceso previamente establecido y se cometieron errores	Administrar diariamente la base de datos y con esa información se puede entrar a conocer y resolver sobre cada petición que ingresa a la Institución, en materia de radiodifusión y televisión, que tenga impactos legales.
RTV	Informes jurídicos áreas internas SENATEL	Elaboración Informe Jurídico	Número excesivo de trámites por despachar	Implementación del sistema informático quipux estableciendo tiempos de respuesta. Ingreso mensual de	8	T	Enorme cantidad de actividades administrativas, que no permiten actuar con agilidad ante las consultas de áreas internas	Proporcionar informe jurídicos con los más altos estándares de regulación

Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Demandas civiles, contenciosas administrativas, tributarias, acusaciones y denuncias penales, Arbitraje, Mediación, quejas	Presentación como actores de demandas o denuncias ante autoridad competente o contestación de demandas o denuncias	No sustentación adecuada en la demanda, denuncia o contestación	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de información y expedientes originales de los casos.	Se necesita de cooperación interna y externa para complementar la falta de información. Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad
Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Sustanciación procesal de los procesos contenciosos administrativos, civiles, penales, arbitrales, de mediación, quejas	Presentación de pruebas	No presentar la prueba en los tiempos señalados en el ordenamiento jurídico	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de información y expedientes originales de los casos.	Se necesita de cooperación interna y externa para complementar la falta de información. Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad
Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Demandas civiles, contenciosas administrativas, tributarias, acusaciones y denuncias penales, Arbitraje, Mediación, quejas	Presentación como actores de demandas o denuncias ante autoridad competente o contestación de demandas o denuncias	No sustentación adecuada en la demanda, denuncia o contestación	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de información y expedientes originales de los casos.	Se necesita de cooperación interna y externa para complementar la falta de información. Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad

Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Sustanciación procesal de los procesos contenciosos administrativos, civiles, penales, arbitrales, de mediación, quejas	Presentación de pruebas, escritos, alegatos, obtención de sentencias, resoluciones y laudos	No presentar la prueba, alegatos, escritos en los tiempos señalados en el ordenamiento jurídico.	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de información y expedientes originales de los casos. Falta de impulso y seguimiento hasta obtener Resoluciones, sentencias o laudos	Se necesita de cooperación interna y externa para complementar la falta de información. Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad. Información a autoridades sobre el estado de los procesos e y contar con el personal adecuado para el impulso y seguimiento de procesos
	Ejecución de Resolución, Sentencias o Laudos	Impulsar la ejecución de Resoluciones y Sentencias	No impulsar la ejecución de Sentencias y Resolución	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Falta de impulso y seguimiento de la ejecución de sentencias, resoluciones y laudos favorables a la Institución	Información a autoridades sobre la ejecución de los procesos y contar con el personal adecuado para ello
Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Presentación de recursos de apelación, de hecho, revisión, anulación y subjetivo de derechos, Extraordinario de Revisión, Recurso de Casación, Extraordinario de Protección	Si la Resolución es desfavorable para la Institución, se presentan los recursos necesarios	No presentar los recursos en los tiempos señalados en el ordenamiento jurídico ecuatoriano	Supervisión de autoridades / GPR	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de impulso y seguimiento de los recursos en contra de sentencias, resoluciones y laudos no favorables a la Institución	Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad
Patrocinio Judicial y Extrajudicial	Sustanciación de Recursos administrativos de Radio, Televisión y Telecomunicaciones	Recepción e inicio del recurso calificando y admitiendo a trámite, no admitiendo a trámite o mandando a completar la petición	No calificar, admitir ni admitir o no mandar a completar	Supervisión de autoridades	5	T	Desconocimiento del ordenamiento aplicable a los diferentes casos. Falta de expedientes originales, información, colaboración y cooperación interna y externa	Capacitación de trabajo en equipo, liderazgo, coordinación interna, convenios interinstitucionales de colaboración y cooperación, reuniones en trabajo de equipo, apoyo de autoridades. Contar con personal profesional adecuado y capacitación continua de ordenamiento jurídico. Contar con materiales, equipos y vehículos adecuados para el correcto desempeño de la actividad

Contratación de Bienes, Obras y Servicios	Contratación de bienes, obras y servicios, incluido fase precontractual	Elaboración de pliegos y resolución de inicio del proceso	Características técnicas incompletas, con errores que deba ser corregida y/o documentación insuficiente	No existen controles	9	T	No existe implementado en flujo de procesos con tiempos de respuesta y envió de información	Elaboración de un flujo de proceso para coordinar con las áreas usuarias la entrega de un documento final que tenga claridad y no errores.
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	Contratación de bienes, obras y servicios, incluido fase contractual	Elaboración del informe y suscripción del contrato	Revisión del informe y del contrato (entrega de la documentación suficiente por parte del contratista)	No existen controles	9	T	No existe implementado en flujo de procesos con tiempos de respuesta y envió de información, no obstante sin proceso se encuentra la ley que es obligatoria	Implementación del flujo de proceso para determinar tiempos exactos de entrega de informes y contratos en máximo 15 días conforme disponga la Ley

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE TELECOMUNICACIONES (DGPT)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Gestión de Estadísticas	Publicación en la Web institucional, indicadores publicados en organismos internacionales.	Recibir y recopilar la información entregada por DGGST y funcionarios de la DGPT.	Falta de información de las operadoras Incumplimiento de entrega de información en plazo establecido según los contratos de concesión	Tomar contacto con las operadoras para el envío de la información necesaria para el procesamiento	8	T	Información para obtener indicadores para publicación en página web institucional	Pedir a tiempo la información

<p>Gestión de los Planes Fundamentales</p> <p><u>Plan de Numeración</u></p>	<p>Oficio de Asignación/Liberación /Recuperación del Recurso Numérico.</p>	<p>Análisis de información presentada por operador, atender requerimiento en 15 días.</p>	<p>Retraso en el enrutamiento de las solicitudes desde el CAU.</p>	<p>Solicitar vía correo electrónico o telefónicamente el enrutamiento inmediato desde el CAU los tramites de solicitudes de asignación, liberación y recuperación del recurso numérico</p>	<p>8</p>	<p>T</p>	<p>1. Desconocimiento de la Unidad responsable de atender los trámites relacionados con el recurso numérico. 2. Demora del área responsable del registro de nodos</p>	<p>Compartición de una base de datos de registro de nodos</p>
<p>Gestión de los Planes Fundamentales</p> <p><u>Plan de Numeración</u></p>	<p>Oficio al operador y/o a la SUPERTEL.</p>	<p>Análisis de información presentada por operador SUPERTEL, atender requerimiento en 15 días.</p>	<p>Retraso en el enrutamiento de las solicitudes desde el CAU.</p>	<p>Solicitar por vía correo electrónico o telefónicamente a las operadoras para que envíen directamente al analista a cargo, la información sobre los reportes e informes, para agilizar el proceso hasta que llegue oficialmente por el CAU.</p>	<p>8</p>	<p>T</p>	<p>Demora del área responsable del registro de nodos.</p>	<p>Enviar directamente copias de los informes y reportes por parte de las operadoras al analista a cargo del proceso.</p>
<p>Gestión de los Planes Fundamentales</p> <p><u>Plan de Numeración</u></p>	<p>Cronograma de implementación y ejecución de objetivos planteados.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma de implementación para la cuarta fase del PTFN</p>	<p>Retraso en la ejecución de las actividades del cronograma de implementación</p>	<p>1. Están definidas las actividades de implementación en el PTFN. 2. Cronograma elaborado para ejecución.</p>	<p>6</p>	<p>T</p>	<p>1. Incumplimiento del cronograma de implementación. 2. Incapacidad de implementar por parte de las operadoras.</p>	<p>Realización de reuniones previas con las operadoras.</p>

<u>Plan de Señalización</u>	Oficio de Asignación/Liberación /Recuperación del Recurso Numérico.	Análisis de información presentada por operador, atender requerimiento en 15 días.	Retraso en el enrutamiento de las solicitudes desde el CAU.	Solicitar vía correo electrónico o telefónicamente el enrutamiento inmediato desde el CAU los trámites de solicitudes de asignación, liberación y recuperación del recurso numérico	T	1. Desconocimiento de la Unidad responsable de atender los trámites relacionados con el recurso numérico. 2. Demora del área responsable del registro de nodos	Compartición de una base de datos de registro de nodos
<u>Plan de Señalización</u>	Oficio al operador y/o a la SUPERTEL.	Análisis de información presentada por operador y/o SUPERTEL, atender requerimiento en 15 días.	Retraso en el enrutamiento de las solicitudes desde el CAU.	Solicitar por vía correo electrónico o telefónicamente a las operadoras para que envíen directamente al analista a cargo, la información sobre los reportes e informes, para agilizar el proceso hasta que llegue oficialmente por el CAU.	T	Demora del área responsable del registro de nodos.	Enviar directamente copias de los informes y reportes por parte de las operadoras al analista a cargo del proceso.
<u>Plan de Señalización</u>	Comunicación a la UIT.	Análisis de información presentada por operador, atender requerimiento en 15 días.	Retraso en el enrutamiento de las solicitudes desde el CAU.	Están definidas las actividades de implementación en el PTFN. Cronograma elaborado para ejecución.	T	1. Incumplimiento del cronograma de implementación. 2. Incapacidad de implementar por parte de las operadoras.	Realización de reuniones previas con las operadoras.

Gestión de los Planes Tarifarios.	Modelos de Interconexión y Conexión.	Análisis y evaluación de la información proporcionada por operadores: 1. Demanda de Tráfico 2. Tráfico cursado RBS 3. Costos de infraestructura 4. Otros parámetros para operadoras Fijas.	Información no acorde a las necesidades de la modelación. Información Incompleta	Se determina el nivel de importancia de la información no entregada, y si es posible obtenerla de otras fuentes, como reportes entregados a la SENATEL en el periodo de análisis y modelación. Existen parámetros internacionales, que se pueden usar como referencia a información no entregada o incompleta.	<p style="text-align: center;">T</p> <p>1. La operadora no entrega completa la información por descuido de la persona que genera el reporte. 2. La operadora no quiere entregar esa información por temas de confidencialidad. 3. La operadora no entrega a tiempo la información, lo que retrasa el proceso de estudio y modelado de la red de telecomunicaciones.</p>	<p>1. Se solicita con suficiente tiempo toda la información. 2. Se evalúa qué información no entregada es susceptible de ser o no utilizada. 3. Se evalúa la información disponible, como datos de referencia internacionales, que pueden reemplazar la información incompleta.</p>
Gestión de los Planes Tarifarios.	Modelos de Interconexión y Conexión.	Almacenamiento de la información y resultados obtenidos	La máquina con el disco duro contenedor de la información se daña, deje de funcionar definitivamente, sea robada, etc.	Para evitar el riesgo bruto se tiene almacenada toda la información confidencial y los resultados del modelamiento en una fuente externa, no susceptible de ser revisada por terceros ajenos al proceso.	<p style="text-align: center;">T</p> <p>1. Fallo eléctrico en la Dirección generando el desperfecto de la PC donde se encuentra la información. 2. Eventos catastróficos diversos (incendios, derrumbes, etc.) 3. Robo de la Pc donde se halla toda la información.</p>	<p>1. Todo oficio de solicitud de información y respuesta está documentado y catalogado en una DB. 2. Todo oficio y adjuntos están ordenados por operador y orden cronológico de envío y entrega. 3. Los resultados se almacenan en tablas, el proceso está documentado y almacenado en fuentes externas seguras.</p>

<p>Gestión de los Planes Tarifarios.</p>	<p>Oficios, memorandos, informes técnicos, proyectos de resolución de Acuerdos, Ofertas Básicas y Disposiciones de Interconexión y Conexión.</p>	<p>Acuerdo no está conforme a la normativa vigente.</p>	<p>Solicitud de revisión del Acuerdo a las Partes</p>	<p>La operadora entregó la información más importante, pero la información menos importante no se entregó, por ello se usan parámetros internacionales.</p>	<p>1. Se cuenta con una base de datos de datos de las necesidades del modelo. 2. Se cuenta con información histórica entregada en años anteriores por las operadoras. 3. Se cuenta con información de referencias internacionales. 4. Se puede establecer una comparativa histórica con los datos actuales, y usar tanto información entregada como referencias internacionales, a través de criterios técnicos.</p>
<p>Gestión de los Planes Tarifarios.</p>	<p>Oficios, memorandos, informes técnicos, proyectos de resolución de Acuerdos, Ofertas Básicas y Disposiciones de Interconexión y Conexión.</p>	<p>No registro del Acuerdo</p>	<p>Solicitud a la Dirección Jurídica de registro de Acuerdos existente</p>	<p>Fallo eléctrico en la Dirección generando el desperfecto de la PC donde se encuentra la información. Eventos catastróficos diversos (incendios, derrumbes, etc.) Robo de la PC donde se halla toda la información.</p>	<p>1. Todo oficio de solicitud de información y respuesta está documentado y catalogado en una DB. 2. Todo oficio y adjuntos está ordenado por operador y orden cronológico de envío y entrega. 3. Los resultados se almacenan en tablas, el proceso está documentado y almacenado en fuentes externas seguras.</p>

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (DGGER)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
OTH	Informe técnico	Ingreso de la Información a la DGGER y asignación al Ing. Analista Elaboración del Anexo Técnico	Falla en el sistema ULTIMUS	*Solicitar a la DGSJ que verifique el funcionamiento del adecuado Sistema ULTIMUS	8	T	*Posibles problemas de capacidad o configuración del servidor o la red LAN *Posible deficiencia de recursos en las estaciones clientes.	*Se debe solicitar a la DGSJ que coordine con la DGGER los mantenimientos que se realicen al servidor de ULTIMUS y demás inconvenientes que ocasionen el inadecuado funcionamiento del sistema.
OTH	Informe técnico	Elaboración del Informe Técnico	Falla del sistema SPECTRA plus	*Solicitar a la DGSJ que verifique el funcionamiento del adecuado Sistema SPECTRA plus	5	T	*Posibles problemas de capacidad o configuración del servidor o la red LAN *Posible deficiencia de recursos en las estaciones clientes.	*Se debe solicitar a la DGSJ que coordine con la DGGER los mantenimientos que se realicen al servidor de SPECTRA plus y demás inconvenientes que ocasionen el inadecuado funcionamiento del sistema

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (DGGST)
ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES – SERVICIO DE VALOR AGREGADO (SVA)**

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
ATH - SVA	Recepción de documentos	Recepción de los documentos; digitalización de los requisitos presentados por el solicitante.	Personal insuficiente en el CAU o exceso de carga de trabajo en el mismo.	Seguimiento de los documentos presentes en los sistemas de gestión documental	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
ATH - SVA	Análisis técnico DGGER, en caso de necesidad de uso de frecuencia	Elaboración de informe relativo al uso de frecuencias.	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGER, debido a falta de personal o exceso de carga de trabajo, o por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	9	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

ATH - SVA	Autorización de modificación del permiso de SVA	Elaboración del oficio de autorización de modificación de permiso de SVA.	Demoras en la obtención de TH (concesión) de uso de frecuencias.	Verificación del contenido de formularios de documentación remitida por el usuario	8	T	1. Posibles errores generados en la descripción del Título Habilitante	1. Establecimiento de checklists o modelos de documentos / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema. 3. Controles en el tiempo en función de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.
ATH - SVA	Autorización de modificación del permiso de SVA	Elaboración del oficio de autorización de modificación de permiso de SVA.	Errores en el oficio de autorización de modificación de permiso de SVA, o demoras en su elaboración, aprobación y suscripción.	Verificación del contenido de formularios de documentación remitida por el usuario	12	T	1. Posibles errores generados en la descripción del Título Habilitante	1. Establecimiento de checklists o modelos de documentos / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
ATH - SVA	Registro de modificación del permiso de red SVA	Inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.	Demora en la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.	Seguimiento de los títulos habilitantes suscritos para evitar demoras en el registro público de telecomunicaciones	9	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (DGGST)
OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES – SERVICIO DE VALOR AGREGADO (SVA)**

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
OTH - SVA	Informe jurídico	Elaboración del informe jurídico	Retraso en la elaboración del informe jurídico, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por información institucional insuficiente (demoras en la verificación de deudas del solicitante con la SENATEL), o por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - SVA	Análisis técnico DGGST	Análisis técnico de la solicitud de SVA, en lo correspondiente a la DGGST.	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGST, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

OTH - SVA	Análisis técnico DGGER, en caso de necesidad de uso de frecuencias.	Elaboración de informe relativo al uso de frecuencias.	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGER, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - SVA	Análisis económico financiero DGGST	Análisis de la solicitud de SVA en lo concerniente a los aspectos técnicos y económicos.	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGST, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - SVA	Publicación	Elaboración de modelo de publicación.	Retraso en la elaboración del documento, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector, director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - SVA	Memoria Técnica	Elaboración de memoria técnica	Retraso en la elaboración del documento, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector, director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

OTH SVA	Consolidación de Informes	Revisión y consolidación de Informes.	Inconsistencias en los informes.	Acciones de supervisión por cada área y coordinación entre las Direcciones involucradas	8	T	1. Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de informes / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
OTH SVA	Consolidación de Informes	Revisión y consolidación de Informes.	Expediente incompleto.	Acciones de supervisión por cada área y coordinación entre las Direcciones involucradas	8	T	1. Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de informes / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
OTH SVA	Envío a CONATEL	Revisión y consolidación de Informes.	Retraso en el envío a CONATEL.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH SVA	Notificación de Resoluciones de CONATEL	Comunicar resoluciones de CONATEL a unidades administrativas.	Demora en la notificación de parte de CONATEL, o notificación errónea a las unidades.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	8	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de Informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

OTH - SVA	Suscripción del Permiso de SVA	Notificar al usuario la aprobación y pago del permiso de SVA.	Retraso en la elaboración de la notificación de la resolución del CONATEL al usuario, así como de la obligación de pago, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de las notificaciones realizada al usuario indicando el pronto pago del permiso	12	T	1. Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental. 3. Controles en el tiempo en función de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.
OTH - SVA	Suscripción del Permiso de SVA	Elaboración del permiso de SVA	Errores en el título habilitante de permiso de operación de SVA, o demoras en su elaboración, aprobación y suscripción.	Verificación detallada del contenido de los permisos para evitar errores tipográficos	12	T	Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de documentos / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
OTH - SVA	Registro del Título de Permiso de SVA	Registro del título habilitante.	Demora en la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.	Seguimiento de los títulos habilitantes suscritos para evitar demoras en el registro público de telecomunicaciones	6	T	Información de tiempos de gestión documental	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (DGGST)
OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES – RRP**

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
OTH - RRP	Informe jurídico	Elaboración del informe jurídico	Retraso en la elaboración del informe jurídico, debido a falta de personal o exceso de carga de trabajo, o por información institucional insuficiente (demoras en la verificación de deudas del solicitante con la SENATEL), o por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - RRP	Análisis técnico DGGST	Analizar y definir los puntos que conforman la red privada	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGST, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

OTH RRPP	Análisis técnico DGGER, en caso de necesidad de uso de frecuencias.	Elaboración de informe relativo al uso de frecuencias.	Retraso en la elaboración del informe técnico de DGGER, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión de la documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH RRPP	Publicación	Elaboración de modelo de publicación.	Retraso en la elaboración del documento, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector, director.	Seguimiento interno de la gestión de la documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH RRPP	Memoria técnica	Elaboración de memoria técnica	Retraso en la elaboración del documento, debido a falta de personal, exceso de carga de trabajo y por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector, director.	Seguimiento interno de la gestión de la documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH RRPP	Consolidación de informes	Revisión y consolidación de informes.	Inconsistencias en los informes.	Acciones de supervisión operativa en la unidad y coordinación inter direcciones.	8	T	1. Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de informes / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.

OTH - RRPP	Consolidación de informes	Revisión y consolidación de informes.	Expediente incompleto.	Acciones de control operativo en la unidad.	8	T	1. Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de informes / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
OTH - RRPP	Envío a CONATEL	Revisión y consolidación de informes.	Retraso en el envío a CONATEL.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - RRPP	Notificación de resoluciones de CONATEL	Comunicar resoluciones de CONATEL a unidades administrativas.	Demora en la notificación de parte de CONATEL, o notificación errónea a las unidades.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	8	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.
OTH - RRPP	Suscripción del permiso de red privada	Notificar al usuario la aprobación y pago del permiso de red privada.	Retraso en la elaboración de la notificación de la resolución del CONATEL al usuario, así como de la obligación de pago, debido a falta de personal o exceso de carga de trabajo, o por demoras en la revisión/aprobación o suscripción por el supervisor, subdirector o director.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	12	T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental. 4. Controles en el tiempo en función de lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

OTH RRPP	Suscripción del permiso de red privada	Elaboración del permiso de red privada.	Errores en el título habilitante de permiso de operación de red privada, o demoras en su elaboración, aprobación y suscripción.	Acciones de supervisión operativa en la unidad y coordinación inter direcciones en caso de ser necesario.	12 T	1. Detalle y especificaciones necesarias de contenido / modelo de informes. 2. Verificación de cumplimiento de requisitos, formularios o especificaciones.	1. Establecimiento de checklists o modelos de documentos / información a ser verificada / supervisada, por pasos. 2. Generación de informes operativos sobre el tema.
OTH RRPP	Registro del título de red privada.	Registro del título habilitante.	Demora en la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.	Seguimiento interno de la gestión documental de la unidad.	6 T	1. Información de tiempos de gestión documental.	1. solicitud de informes de gestión operativa. 2. Establecimiento de sistemas / aplicaciones que permitan el establecimiento de plazos específicos para cada paso en el sistema de gestión documental. 3. Establecimiento de aplicaciones de alertas / alarmas relacionadas con la gestión documental.

SECRETARÍA GENERAL (SG)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
Gestión y formulación de actos administrativos	Certificación de información	Recepción de Solicitud	-Recepción solo físico -Recepción solo digital	Tratamiento de trámites en físico y digital independientemente.	6	T	Recepción indistinta de tramites tanto en físico como en digital	Registro de trámites atendidos y pendientes (físicos y digitales)
Gestión y formulación de actos administrativos	Certificación de información	Recepción de Direcciones y Unidades Administrativas	Información requerida	Seguimiento a solicitudes de Información	12	T	Demora en la remisión de información solicitada	Establecimientos de plazo de remisión de información
Gestión y formulación de actos administrativos	Certificación de información	Emisión de respuesta	Dirección del destinatario errónea	Revisión de Direcciones en base de datos y comunicaciones dirigidas por parte del concesionario	6	T	Error u omisión en la colocación de la dirección domiciliaria, a la cual será remitida la información (requisito para la entrega de información en la LOTAIP)	Actualización continua de base de datos de concesionarios

Gestión de coordinación y formulación de actos administrativos	Certificación de documentación	Recepción de documentos	Falta de documentos habitantes	Revisión de información de solicitudes de ingreso.	8	T	Desinformación por parte de los usuarios respecto a los requisitos contemplados para la realización de una solicitud. (contemplados en la LOTAIP)	Pre revisión y estandarización de requisitos solicitados de información
Gestión de coordinación y formulación de actos administrativos	Certificación de documentación	Análisis y verificación	Inconsistencia en la solicitud	Revisión de información de ingreso.	8	T	Desinformación por parte de los usuarios respecto a los requisitos contemplados para la realización de una solicitud. (contemplados en la LOTAIP)	Pre revisión y estandarización de requisitos solicitados de información
Gestión de coordinación y formulación de actos administrativos	Certificación de documentación	Análisis y verificación	Copias diferentes al original	Registro de documentación, localización y entrega de documentación original para su certificación	5	T	En los expedientes de concesionarios existen copias sin respaldo del documento original o a su vez ninguno de los casos	Regularización a través del Instructivo de Sistema de Gestión Documental
Gestión de coordinación y formulación de actos administrativos	Certificación de documentación	Contestación	Dirección del destinatario errónea	Revisión de Direcciones en base de datos y comunicaciones dirigidas por parte del concesionario	15	I	Error u omisión en la colocación de la dirección domiciliaria, a la cual será remitida la información (requisito para la entrega de información en la LOTAIP)	Actualización continua de base de datos de concesionarios

Gestión y coordinación de formulación de actos administrativos	Gestión de resoluciones	Consolidación de documentos e información	No cumple con la normativa vigente o carece de motivación el acto administrativo	Revisión de Resoluciones previo a la suscripción del acto administrativo	6	T	Omisiones o errores en los borradores emitidos para la suscripción de actos administrativos	Revisión de considerandos según normativa actualizada
Gestión y coordinación de formulación de actos administrativos	Gestión de resoluciones	Proyecto de Resolución	No aprobación del proyecto de Resolución	Revisión de Resoluciones previo a la suscripción del acto administrativo	5	T	Omisiones o errores en los borradores emitidos para la suscripción de actos administrativos	Revisión de considerandos según normativa actualizada
Gestión y coordinación de formulación de actos administrativos	Gestión de resoluciones	Elaboración de los medios de notificación	Error en destinatarios o tiempos destinados a la actividad	Revisión de antecedentes y procesos para la notificación y establecimiento de responsabilidades respecto a los actos administrativos emitidos	9	T	Error u omisión en el direccionamiento de la notificación de actos administrativos	Revisión de antecedentes de resolución de estructura por procesos (SNT-2012-081)
Administración del sistema documental	Administración y custodia	Clasificación de la documentación	Identificación de los expedientes de los usuarios y peticionarios en cada uno de los servicios genera determinación y confianza sobre los archivos establecidos en cada uno de los servicios.	Análisis y técnicas de archivos	5	T	Expedientes incompletos	Aplicación de técnicas de archivos y del Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos de la Ley de Archivos Nacionales, que sirven para mejorar el Sistema de Gestión Documental
Administración del sistema documental	Acceso a documentación	Préstamo de expedientes	Localización y ubicación del expediente	Inventario de documentación expedientes y librería, y su clasificación.	6	T	Distancia y tiempo respecto a la ubicación de expedientes pasivos	Concentrar los archivos pasivos junto a los activos para mitigar cualquier riesgo en cuanto a control y custodia, así como aplicar estrategia se ha designado a un funcionario para el traslado en la búsqueda de expedientes físicos ubicados fuera de la institución.

Administración del sistema documental	Administración y custodia	Recuperación de Expedientes	Demora en el tiempo establecido por parte del funcionario para la devolución del expediente al Archivo General.	Registro de tiempo en la devolución del expediente, seguimiento e insistencia en la devolución de los documentos.	12	T	Falta de disposiciones a los usuarios internos respecto a la obligatoriedad de entrega en los plazos establecidos.	Concienciar a los usuarios internos la obligatoriedad de la entrega de los expedientes físicos en los plazos establecidos, así como registrar y actualizar continua la base de datos de usuarios
---------------------------------------	---------------------------	-----------------------------	---	---	----	---	--	--

DIRECCIÓN REGIONAL DEL AUSTRO (DRA)

Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Nivel Aceptación del Riesgo	Riesgo Neto	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
OTH	Recepción de documentos	Ingreso de documentos	Personal insuficiente	1. Solicitar el incremento de funcionarios para el área del CAU y Archivo	16	I	Salida inesperada de funcionarios, la eliminación de partidas o la no reposición de las mismas.	1. Solicitar más funcionarios para las áreas de riesgo. 2. Capacitar a los nuevos funcionarios y registrar el avance de sus conocimientos. 3. Registrar el número de trámites atendidos por el personal.
OTH	Recepción de documentos	Ingreso de documentos	Documentación insuficiente	1. Filtros de calidad y cantidad en los requisitos presentados por los solicitantes.	6	T	Desconocimiento de los solicitantes de los requisitos necesarios para solicitar los distintos servicios.	1. Actualización de la página web con los requisitos de los servicios. 2. Capacitación de los funcionarios del CAU para la revisión de los requisitos.

OTH	Recepción de documentos	Ingreso de documentos	Conocimiento del Proceso	1. Evaluaciones y auditorías de ingreso de trámites	6	T	Cambio continuo de personal temporal en la recepción de los documentos.	1. Solicitar más funcionarios para las áreas de riesgo y que los mismos sean de planta. 2. Capacitar a los nuevos funcionarios y registrar el avance de sus conocimientos. 3. Registrar el número de trámites atendidos por el personal.
OTH	Enrutamiento de Trámites	Envío del formulario en el sistema de enrutamiento y seguimiento al ingresar un trámite nuevo	Los sistemas no funcionan correctamente y envían los trámites a la bandeja SYSTEM USER o está en las bandejas correctas pero no es posible visualizar	1. Solicitar por intranet los problemas puntuales del sistema.	20	I	El sistema no funciona correctamente y envía los trámites a la bandeja SYSTEM USER o está en las bandejas correctas pero NO es posible visualizar	1. Solicitar el mantenimiento y generación de nuevos flujogramas en el sistema. 2. Sugerir a la DGSJ la estandarización del manejo de trámites en un solo sistema.
OTH	Enrutamiento de Trámites	Envío del formulario en el sistema de enrutamiento y seguimiento al ingreso de documentación adicional	El sistema no funciona correctamente y envía los trámites a la bandeja SYSTEM USER o está en las bandejas correctas pero NO es posible visualizar	1. Solicitar por intranet los problemas puntuales del sistema.	20	I	El sistema no funciona correctamente y envía los trámites a la bandeja SYSTEM USER o está en las bandejas correctas pero NO es posible visualizar	1. Solicitar el mantenimiento y generación de nuevos flujogramas en el sistema. 2. Sugerir a la DGSJ la estandarización del manejo de trámites en un solo sistema.
OTH	Informes	Informe técnico	Documentación incompleta	1. Análisis de la documentación ingresada en cada trámite.	6	T	Documentación incompleta	1. Actualización de la página web con los requisitos de los servicios. 2. Capacitación de los funcionarios del CAU para la revisión de los requisitos.
OTH	Informes	Informe Jurídico	Documentación incompleta	1. Análisis de la documentación ingresada en cada trámite.	6	T	Documentación incompleta	1. Actualización de la página web con los requisitos de los servicios. 2. Capacitación de los funcionarios del CAU para la revisión de los requisitos.

OTH	Informes	Informe Financiero	Documentación incompleta	1. Análisis de la documentación ingresada en cada trámite.	6	T	Documentación incompleta	1. Actualización de la página web con los requisitos de los servicios. 2. Capacitación de los funcionarios del CAU para la revisión de los requisitos.
OTH	Despacho de Información	Despacho de documentación oficial al Usuario	Que la documentación enviada al usuario se extravió o sea entregada fuera de tiempo por devolución de la misma.	1. Registro de la correspondencia devuelta.	12	T	Que la documentación enviada al usuario se extravió o sea entregada fuera de tiempo por devolución de la misma.	1. Implementar un sistema de registro de correspondencia enviada y hacer el seguimiento de la misma con número de despacho hasta registrar la recepción en su destinatario final.
OTH	Devolución de trámites a través del ULTIMUS	Devolución de trámites a través del Últimas por falta de entrega del expediente físico	Demora por parte del CAU Matriz en entrega de expediente a Secretaría General.	1. Registro de la correspondencia devuelta.	9	T	Demora por parte del CAU Matriz en entrega de expediente a Secretaría General.	1. Implementar un sistema de registro de correspondencia enviada y hacer el seguimiento de la misma con número de despacho hasta registrar la recepción en su destinatario final. 2. Incluir un funcionario encargado de despacho con el suficiente tiempo para realizar los controles pertinentes.
OTH	Devolución de trámites a través del ULTIMUS	Devolución de trámites a través del Últimas por falta de entrega del expediente físico	Descoordinación por falta de personal y exceso de tareas en la Dirección Regional del Austro	1. Registro de la correspondencia devuelta.	6	T	Descoordinación por falta de personal y exceso de tareas en la Dirección Regional del Austro	1. Coordinación entre área técnica y área jurídica para el despacho de los informes técnicos y legales en el momento que se remiten los trámites en el sistema de enrutamiento y seguimiento de los mismos. 2. Incluir un funcionario en Secretaría de la Dirección que se encargue de recibir la documentación de las diferentes áreas y remitir a la matriz.

DIRECCIÓN REGIONAL DEL LITORAL (DRL)

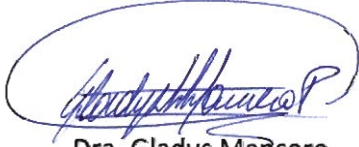
Proceso	Fase del proceso	Actividad	Evento generador del riesgo	Acciones de Control Existentes	Riesgo Neto	Nivel Aceptación del Riesgo	Objetivos (causas) del evento generador del riesgo a los que están dirigidas las acciones de Control	Estrategias y acciones de control para mitigación del Riesgo Neto
OTH	Permiso de operación de redes privadas	Elaboración de extracto para publicación	No se publica el extracto	Consultas a jurídico	6	T	1. Solicitante desconoce el Reglamento General a la Ley	1. Socializar el marco legal de las telecomunicaciones
OTH	Permiso de operación de redes privadas	Notificación de Resolución y Elaboración de Contrato	No firmar el contrato dentro de los 45 días a partir del día siguiente de la Notificación	Recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la firma del contrato	6	T	1. Incumplimiento del Solicitante	1. Insistir vía telefónica, e-mail, al solicitante
OTH	Otorgamiento de títulos habilitantes de concesión de frecuencias	Revisión de documentación ingresada por el usuario para elaboración de informes	Ingreso de documentación incompleta	Recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la presentación de la documentación	6	T	1. Evitar el incumplimiento del solicitante	1. Seguimiento continuo del trámite
OTH	Otorgamiento de títulos habilitantes de concesión de frecuencias	Notificación de Resolución y Elaboración de Contrato	No firmar el contrato dentro de los 45 días a partir del día siguiente de la Notificación	recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la firma del contrato	9	T	1. Incumplimiento contractual del solicitante	1. Seguimiento telefónico
OTH	Otorgamiento de títulos de valor agregado	Revisión de documentación ingresada por el usuario elaboración de informes y memoria técnica	Ingreso de documentación incompleta	Seguimiento del CAU	9	T	1. Evitar el incumplimiento del solicitante	1. Seguimiento continuo del trámite
OTH	Otorgamiento de títulos de valor agregado	Notificación de Resoluciones y Elaboración de Contrato	No firmar el contrato dentro de los 45 días a partir del día siguiente de la Notificación	Se archiva el trámite	9	T	1. Solicitante desconoce el Reglamento General a la Ley	1. Socializar el marco legal de las telecomunicaciones

ATH	Renovación de concesión de frecuencias	Revisión de documentación ingresada por el usuario para elaboración de informes	Ingreso de documentación incompleta	Recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la presentación de la documentación	9	T	1. Desconocimiento de los requisitos técnicos por parte del solicitante	1. Socializar el marco legal de las telecomunicaciones
ATH	Administración del permiso de operación de redes privadas	Analizar y definir los puntos que conforman la red privada elaboración de informe y Dato técnico	Error en la aplicación geo referencial	Reportar a la DGSJ el inconveniente	8	T	1. No se logra la comunicación con la DGSJ	1. Monitoreo constante de las comunicaciones
RMD	Registro de enlaces de MBDA de explotación	Revisión de información técnica	Entrega documentación incompleta	Recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la presentación de la documentación	12	T	1. Desconocimiento de los requisitos técnicos del solicitante	1. Socializar el marco legal de las telecomunicaciones
RMD	Registros de enlaces de MBDA privada	Revisión de información técnica	Entrega documentación incompleta	Recordar vía telefónica y por medio de correo electrónico la presentación de la documentación	12	T	1. Desconocimiento de los requisitos técnicos del solicitante	1. Socializar el marco legal de las telecomunicaciones
Administración de Servicios Generales (ASG)	Invitación a proveedores	Recepción de oferta	No presentación de ofertas por parte de los proveedores de bienes y servicios	No existen	12	T	Lograr que los proveedores participen más activamente en el proceso	Solicitar la entrega a tiempo de la información
Administración de Servicios Generales (ASG)	Publicación de documentos	Subir documentos al sistema	Inobservancia de calendario para publicar la documentación en el Portal de Compras Públicas	No existen	12	T	Lograr el cumplimiento del calendario establecido	Mejorar la comunicación con los proveedores para pedir la entrega de información de acuerdo al calendario establecido
Administración de Servicios Generales (ASG)	Recepción de bienes y/o servicios	Acta de entrega recepción	Demora en la entrega de bienes y/o servicios contratados	No existen	12	T	Que la DRL cuente con los bienes y servicios para el cumplimiento de sus actividades	Exigir el cumplimiento de entrega dentro de las fechas establecidas
Administración de Sistema Documentación y Archivo (ASD)	Recepción de documentación	Digitalización de documentos	Daño del scanner	No existen	9	T	Evitar demoras en el ingreso de la documentación presentada por los usuarios	Contar con un scanner de back up

Administración de Sistema Documentación y Archivo (ASD)	Ingreso de documentos	Subir los documentos a los sistemas informáticos	Fallas en la red, en los sistemas informáticos	No existen	9	T	Evitar demoras en el ingreso de la documentación presentada por los usuarios	Solicitar a la Dirección General de Sistemas Informáticos el mantenimiento permanente de la red de datos para evitar demoras en el manejo de la información de los usuarios
Administración de Sistema Documentación y Archivo (ASD)	Envío de comunicaciones a los usuarios internos y externos	Elaboración de guías de correo y sobres	Falla en el sistema corporativo de guías de Correos del Ecuador	No existen	9	T	Lograr de la empresa de correos una atención oportuna	Mantener contacto permanente con el Courier para informar sobre demoras en la atención y realizar seguimiento de la correspondencia
Planificación Institucional y Control de Gestión	Mejora continua	Seguimiento y control de tiempos de trámites certificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	Matriz de tiempos desactualizada.	No existen controles	15	I	1. Información para obtener la duración del tiempo en los trámites de OTH, ATH, RMD, AFT ingresados en la DRL.	1. Ingresar a tiempo la información.
Planificación Institucional y Control de Gestión	Mejora continua	Análisis de Datos de resultados de procesos.	Falta de resultados.	No existen controles	12	T	1. Información para tomar mejoras sobre los resultados obtenidos.	1. Ingresar a tiempo la información.
Planificación Institucional y Control de Gestión	Mejora continua	Informes de Cumplimiento trimestral del POA	Información entregada para evidencia de verificación de cumplimiento	Se solicita información por correo electrónico y cada funcionario mantiene una base de datos de la ejecución de su unidad.	5	T	1. Información para tomar mejoras sobre los resultados obtenidos.	1. Recopilar y realizar seguimiento de evidencias.

La Dirección General de Sistemas Informáticos por sus características específicas cuenta con su propia Matriz y Plan de Mitigación de Riesgos de sus procesos.

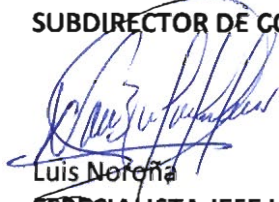
Como constancia del trabajo realizado, firma el Comité de Administración de Riesgos de la SENATEL conformado por los siguientes funcionarios:



Dra. Gladys Maricero
DIRECTORA GENERAL DE CONTROL DE GESTIÓN



Marco Jácome
SUBDIRECTOR DE CONTROL DE GESTIÓN



Luis Noroña
ESPECIALISTA JEFE I