

**RESOLUCIÓN GG-09-2022**

**EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-**

En la ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala, veintisiete de abril del año dos mil veintidós.

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, es una entidad estatal descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, con el fin de alcanzar sus fines. -----

**CONSIDERANDO:**

Se tiene a la vista para resolver el Informe Anual de Control Interno, sobre el Sistema Nacional de control Interno Gubernamental, -SINACIG-, con el objeto de cumplir con la obligación de la elaboración publicación e implementación de medidas de transparencia y calidad de gasto, incorporando disposiciones, que sean de estricto interés del Estado, y del Punto Quinto, del Acta Cuarenta y Ocho guion Dos Mil Veintiuno, que delega al Gerente dicho cumplimiento.-----

**CONSIDERANDO:**

Que la Contraloría General de Cuentas, como ente técnico rector de la fiscalización y el control gubernamental, tiene como objetivo fundamental dirigir y ejecutar con eficiencia, oportunidad, diligencia y eficacia las acciones de control externo y financiero gubernamental, así como velar por la transparencia de la gestión de las entidades del Estado, crea la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, el cual es de observancia obligatoria.-----

**CONSIDERANDO:**

Que la rendición de cuentas es obligatoria para todas las entidades y funcionarios públicos comprendidas en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, que manejen, administren o ejecuten recursos, valores públicos o bienes del Estado.-----

**POR TANTO:**

En ejercicio de las funciones que le confiere los artículos 1, 3, 4, 16, numerales 1, 2 literal e) del numeral 7 del artículo 20, del Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones; Acuerdo de la Contraloría General de Cuentas A-028-2021 que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- y Certificación de fecha once de noviembre del año dos mil veintiuno, suscrito por la Secretaría de Junta Directiva de GUATEL, del Punto Quinto, Acta Cuarenta y Ocho guion Dos Mil Veintiuno, de la Sesión de fecha diez de noviembre del año dos mil veintiuno, La Autoridad Administrativa Superior de La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-:



**RESUELVE:**

**I) Aprobar** el documento denominado Informe Anual de Control Interno, del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, -SINACIG-, aprobado en el mes de abril del año dos mil veintidós; **II) Trasládese** la presente resolución a la Unidad de Planificación y la Unidad de Información Pública y se continúe con el procedimiento correspondiente; **III) La presente resolución surte efectos de manera inmediata. NOTIFIQUESE:** A la Sub-Gerencia, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Auditoría Interna. -----



**JORGE LUIS ALFONZO PINEDA**  
GERENTE



Consta de dos (2) folios.





# **INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO**

## **SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL -SINACIG-**

**GUATEMALA, ABRIL 2022**  
**Versión Final**



Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones  
-GUATEL-

Versión Final

Abril 2022

No. de Folios 2 de 26

# INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

## SISTEMA NACIONAL DE CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL

### -SINACIG-

Elaborado por:							
<b>Nombre:</b>	Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes	Pedro Sabgin Orosco	Juan Luis Valencia Aguilar	Juan Carlos Patzan Buch	Roberto Alejandro Hernández Campollo	Luis Daniel Reyes Robles	Lilian Patricia Villatoro Pérez
<b>Cargo que ocupa:</b>	Director Administrativo	Jefe de Auditoría Interna a.i.	Director de Comercialización	Director Financiero	Jefe de Asesoría Jurídica	Director Técnico	Jefe de Planificación
<b>Fecha:</b>	Guatemala, Abril 2022						

Revisado por:		Aprobado por:
<b>Nombre:</b>	Claudia Ahnai Linares Marroquín	Jorge Luis Alfonso Pineda
<b>Cargo que ocupa:</b>	Subgerente de GUATEL	Gerente de GUATEL
<b>Fecha:</b>	Guatemala, Abril 2022	Guatemala, Abril 2022



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 3 de 26</b>

## Índice

Introducción .....	4
1. Fundamento Legal .....	6
2. Objetivos de la Implementación .....	6
2.1 General .....	6
2.2 Específico .....	6
3. Alcance .....	7
4. Objetivos Institucionales de Control Interno .....	7
4.1 Objetivos Estratégicos .....	7
4.2 Objetivos Operativos .....	8
4.3 Objetivos de Información .....	10
4.4 Objetivos de Cumplimiento Normativo .....	11
5. Resultados de los componentes de Control Interno .....	11
5.1 Entorno de control y Gobernanza .....	12
5.2 Evaluación de Riesgos .....	12
5.3 Actividades de Control .....	13
5.4 Información y Comunicación .....	13
5.5 Actividades de Supervisión .....	13
6. Conclusión sobre el Control Interno .....	14
7. Anexos .....	15
7.1 Matriz de Evaluación de Riesgos .....	16
7.2 Mapa de Riesgos .....	19
7.3 Plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos .....	23



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 4 de 26</b>

## Introducción

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para dar cumplimiento al Acuerdo Número A-028-2021, de fecha trece de julio del dos mil veintiuno, en el cual la Contraloría General de Cuentas, como entidad fiscalizadora de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como cualquier persona que reciba, administre o invierta en fondos del Estado o en cuyo capital tenga participación, asimismo, de las colectas públicas.

Con el fin de fortalecer las funciones y atribuciones que ejecutan las entidades sujetas a fiscalización, inició con el proceso de Implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental SINACIG, el cual es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos fundamentales de la institución. Es importante indicar que el SINACIG, es de observancia general y obligatoria, y sirve para ejercer el control interno institucional y la gestión de riesgos, por parte de la máxima autoridad, equipo de dirección, auditor interno y servidores públicos de la institución.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno emitidas por el ente rector del control gubernamental, de observancia obligatoria para las entidades sujetas a la fiscalización, para obtener seguridad en el cumplimiento de los objetivos fundamentales, con el propósito de conocer el entorno de control, la evaluación de riesgos y actividades de control, que permitan generar información y comunicación de los resultados obtenidos, utilizando procesos de supervisión.

Sirve de base para el diseño de los procesos dinámicos de control interno de la institución, el cual es ejecutado por la máxima autoridad, directores, jefes y servidores públicos, para alcanzar los objetivos institucionales siguientes:

- Ejecución eficiente y eficaz de los recursos públicos.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.
- Presentación de información financiera y no financiera.
- Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.
- Cumplimiento de rendición de cuentas.

Derivado de lo anterior, la máxima autoridad de GUATEL, conformó la Unidad de Riesgos, la cual esta integrada por los directores y jefes de la institución, con el objetivo de aplicar la metodología trasladada por la Contraloría General de Cuentas, a través de sus capacitaciones virtuales impartidas para el llenado de las Matrices de Evaluación de Riesgos, Mapa de Riesgos, Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos y la elaboración del Informe Anual de Control Interno.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b>  <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b>  <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 5 de 26</b>

Por lo que se llevaron a cabo reuniones participativas, logrando definir los objetivos de control interno, como lo son: Objetivos Estratégicos, Operativos, de Información y de Cumplimiento Normativo. Asimismo, se identificaron los riesgos con cada director o jefe de dependencia, y se consultó en Análisis FODA, contenido en el Plan Estratégico de la Institución.

Derivado de lo anterior, se presenta el “Informe de Control Interno”, para la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental en la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, el cual contiene 5 componentes que son: 1) Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza; 2) Normas Relativas de Evaluación de Riesgos; 3) Normas Relativas de las Actividades de Control; 4) Normas Relativas de la Información y Comunicación y 5) Normas Relativas de las Actividades de Supervisión.

Estos componentes son de control interno y se refiere a los criterios técnicos y metodológicos de control interno, aplicables a la institución, la cual esta sujeta a las fiscalizaciones de la Contraloría General de Cuentas.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 6 de 26</b>

## 1. Fundamento Legal

Para la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, se consultaron las normativas legales siguientes:

- a) Constitución Política de la República de Guatemala, Reformado por el Acuerdo Legislativo No. 18-93.
- b) Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Decreto Número 14-71 del Congreso de la República.
- c) Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Acuerdo Gubernativo Número 100-84.
- d) Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo -SITRAGUATEL- 2002-2004.
- e) Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, Acuerdo Número A-028-2021, emitido por la Contraloría General de Cuentas.

## 2. Objetivos de la Implementación

### 2.1 General

Contribuir en el logro de objetivos institucionales y coadyuvar en el cumplimiento al marco estratégico institucional, promoviendo que su aplicación se realice con criterios de eficiencia y transparencia.

### 2.2 Específico

- a) Cumplir con el marco legal y normativo aplicable al Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-.
- b) Generar información financiera y presupuestaria veraz y oportuna.
- c) Salvaguardar, preservar y mantener los recursos en condiciones de integridad, transparencia y disponibilidad para los fines a que están destinados.
- d) Detectar áreas de oportunidad para la mejora continua para promover mejores prácticas y apoyar a la instrumentación de nuevos proyectos.
- e) Promover una cultura de autocontrol y administración de riesgos a fin de que se cumplan los objetivos de la entidad.
- f) Establecer mecanismo que midan los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y analizar las variaciones.
- g) Promover y propiciar bajo un enfoque preventivo y de acompañamiento, el uso adecuado y eficiente de los recursos.
- h) Describir las fortalezas y determinar las debilidades relevantes a la Gestión de Riesgos.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b>  <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b>  <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 7 de 26</b>

### 3. Alcance

El presente “Informe de Control Interno” anual contiene información comprendida del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

### 4. Objetivos Institucionales de Control Interno

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, para la formulación de los objetivos institucionales de control interno, realizó el ejercicio con los directores y jefes de dependencia, a través una lluvia de ideas y se consultó el Plan Estratégico Institucional. Por lo que, para dar cumplimiento al SINACIG, se establecieron cuatro categorías de objetivos de control interno, los cuales se describen a continuación.

#### 4.1 Objetivos Estratégicos

- a) Brindar asesoría en materia legal en todos los procesos administrativos y judiciales de la institución, para velar por el cumplimiento de las normativas legales vigentes y coadyuvar al control interno.
- b) Gestionar el recurso humano, servicios, insumos, materiales y suministros necesarios para el correcto y eficaz funcionamiento de la institución, empleando políticas y estrategias en materia administrativa para el cumplimiento de los fines institucionales.
- c) Velar por ejecutar eficientemente, eficaz, económico y equitativo, los recursos financieros de la institución, de acuerdo con las necesidades establecidas por cada una de las dependencias.
- d) Fortalecer, fidelizar y ampliar la cartera de clientes aumentando el porcentaje de ventas a través de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- e) Mantener la innovación tecnológica en el área de telecomunicaciones, cumpliendo con los tiempos de instalación establecidos, manteniendo los servicios estables y funcionales los 365 días al año.
- f) Efectuar evaluaciones permanentes y objetivas de la calidad del diseño, operación y funcionamiento del control interno de las operaciones financieras y administrativas de GUATEL, que permitan emitir recomendaciones que ayuden a la Gerencia a cumplir con el Plan Operativo Anual, sus objetivos y metas institucionales con eficiencia, eficacia, economía y transparencia, para lograr una adecuada rendición de cuentas.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b>  <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b>  <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 8 de 26</b>

- g) Promover la elaboración y actualización de los planes, programas y proyectos bajo la metodología de Gestión por Resultados e impulsar buenas prácticas de control interno, a través de la coordinación para la elaboración de políticas, manuales y procesos.

#### 4.2 Objetivos Operativos

- a) Elaborar los instrumentos jurídicos y administrativos, solicitados por las autoridades de GUATEL, conforme lo establece la Ley de Contrataciones del Estado y las demás normas jurídicas, del marco legal, dentro del menor tiempo posible.
- b) Gestionar que las dependencias de Guatel cuenten con transporte en buen estado de funcionamiento, a fin de que este se encuentre disponible para las visitas a usuarios, acciones técnicas y gestiones administrativas necesarias para mantener e incrementar los servicios que presta la institución.
- c) Coordinar espacios de trabajo para cada dependencia de Guatel, a fin de que las operaciones actuales y futuras se realicen dentro de entornos adecuados y acondicionados de acuerdo con la naturaleza de cada servicio.
- d) Gestionar que las dependencias de Guatel cuenten con las estructuras organizaciones apegadas a las necesidades de los servicios, así como, que se cuente con recurso humano que sume a las actividades internas, a fin de que cada dependencia optimice sus operaciones, y que rinda mejores y mayores resultados.
- e) Gestionar que cada dependencia de Guatel tenga a su disposición los servicios e insumos necesarios para realizar acciones técnicas, comerciales y administrativas, a fin contar con herramientas para fortalecer y crear nuevas alianzas estratégicas y comerciales.
- f) Coordinar a lo interno y externo, la formación del personal técnico y comercial en áreas específicas de acuerdo con los servicios actuales y futuros que preste la institución.
- g) Optimizar las gestiones de presupuesto adecuadas para las distintas dependencias de la institución que permitan desarrollar sus actividades de tal forma que ayuden a lograr sus objetivos a través de una óptima ejecución de los recursos.
- h) Velar con medidas de acción o adopción con suficiente antelación, que permitan contar con un presupuesto acorde a las necesidades de las dependencias de la institución.
- i) Velar con un presupuesto adecuado para la Dirección de Comercialización y Dirección Técnica que ayude a lograr el incremento de la cartera y por ende una mayor captación de ingresos.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b>  <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b>  <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 9 de 26</b>

- j) Gestionar un presupuesto adecuado para las Direcciones de Comercialización y Técnico, que permita contar con los recursos necesarios para la implementación de los servicios que se tienen proyectados a las distintas instituciones del Estado.
- k) Crear mecanismos para personalizar la atención a clientes actuales y contactar posibles clientes que permita el cumplimiento del Plan de Ventas.
- l) Fortalecer la cartera de clientes con la presentación de los nuevos productos y la venta de los mismos, apoyándonos en la ventaja competitiva que nos permite la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- m) Ofrecer asesoría tecnológica incluida dentro de los servicios en todas las presentaciones de propuestas para la solución de las necesidades de las instituciones del Estado, de los servicios requeridos, a través de las características y ventajas que la institución ofrece.
- n) Realizar las visitas y/o estudios a clientes potenciales nuevos, entregando en el menor tiempo posible la evaluación técnica y entregar en el tiempo estipulado los servicios contratados por nuestros clientes, convirtiéndonos en su apoyo tecnológico.
- o) Realizar un diagnóstico del inventario tecnológico actual para determinar el plan a seguir para activar los servicios de telefonía fija.
- p) Implementar un plan de trabajo para poder prestar el servicio de almacenamiento de información en la nube.
- q) Verificar que el crecimiento de la cartera de clientes haya sido del 18%, para el año 2022, asimismo evaluar la calidad de las operaciones financieras y administrativas de GUATEL.
- r) Verificar que para el año 2022, se reactive la prestación de los servicios de telefonía fija, en las instituciones del Estado.
- s) Evaluar que para el año 2022, se incremente en un 20% la prestación de los servicios de acceso a internet a través de las ventas en las instituciones del Estado.
- t) Evaluar que para el año 2022, se incremente en un 5%, la prestación de los servicios de enlaces de datos en Megabits por segundo a través de las ventas a instituciones del Estado.
- u) Verificar la Implementación, para el 2022, la prestación de los servicios de almacenamiento de datos en la nube y servidores virtuales, en las instituciones del Estado.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 10 de 26</b>

- v) Dar seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Operativo Anual sobre los servicios prestados a las instituciones del Estado.

### 4.3 Objetivos de Información

- a) Elaborar el informe de actividades desarrolladas en los procesos administrativos y judiciales, que coadyuve a la toma de decisiones.
- b) Elaborar el informe del control de los documentos jurídicos generados y revisados sometidos a consideración de las autoridades respectivas de GUATEL.
- c) Coordinar y supervisar la operación de los sistemas y procesos de administración de recursos humanos, materiales y de servicios asignados a la empresa de conformidad con las leyes, normas y lineamientos establecidos.
- d) Presentar un informe de administración de recursos humanos, materiales y de servicios a través de la implementación de un sistema de información que automatice los procesos administrativos, que coadyuve a la toma de decisiones.
- e) Publicar en los sistemas informáticos institucionales y gubernamentales los procesos en materia de administración de recursos humanos, para dar cumplimiento a las normativas legales.
- f) Disponer de información útil, oportuna y confiable, asegurando la razonabilidad de informes de estados financieros y ejecución presupuestaria, que conlleve a la toma de decisiones a todos los niveles de la institución.
- g) Presentar el informe de ventas documentando el proceso, desde la presentación de los servicios a solicitud del cliente, propuestas, hasta finalizar el proceso de la firma del documento administrativo respectivo.
- h) Formular el reporte mensual para conciliar el cobro de los servicios prestados a las diferentes Entidades del Estado.
- i) Elaborar el reporte mensual de ejecución de metas para el cumplimiento del Plan Operativo Anual.
- j) Brindar reportes diarios y mensuales de la recopilación de información necesaria requerida, identificando sus fuentes para la generación de bases de datos, tablas dinámicas y dash boards (gráficas) para el análisis y toma de decisiones gerenciales.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 11 de 26</b>

- k) Elaborar el informe semanal que contiene el detalle de todas las fallas reportadas por los Clientes 24/7, el cual contiene información de los tickets abiertos y datos estadísticos de seguimiento y soluciones técnicas.
- l) Generar el informe de conformidad con la base de datos de todos los clientes, con el detalle correspondiente de sus servicios, equipos entregados a los clientes.
- m) Formular el informe del rendimiento del servicio de los controles e indicadores claves de desempeño y SLAs (Service Level Agreements) de todos los servicios de telecomunicaciones prestados a las instituciones del Estado.
- n) Elaborar el informe cuatrimestral del avance de ejecución de metas físicas.

#### 4.4 Objetivos de Cumplimiento Normativo

- a) Proponer, coordinar y tener participación en la elaboración, modificación y/o actualización de manuales, guías, procedimientos, reglamentos y otros documentos administrativos de cumplimiento interno de GUATEL, para que con ello se logren los objetivos de la Institución.
- b) Presentar ante la Máxima Autoridad de GUATEL y Contraloría General de Cuentas, el 100% de los informes de auditoría conforme el Plan Anual de Auditoría del periodo fiscal 2022, en el plazo establecido en el Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Acuerdo Gubernativo Número 96-2019.
- c) Emitir a los entes rectores la información en materia de planificación requerida para dar cumplimiento de los plazos y requisitos establecidos en las normativas legales vigentes, así como la publicación de la información a través de los sistemas informáticos.

## 5. Resultados de los componentes de Control Interno

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- se integra con objetivos, componentes y normas, que de manera integral hacen posible que la entidad se conduzca con una seguridad razonable hacia el logro de sus metas y objetivos.

Los componentes de control interno han sido diseñados para brindar seguridad, alcanzar la efectividad en los procesos de gobernanza, evaluación de riesgos y de control, para lograr los objetivos de la institución.

Los componentes de control interno están estructurados y contienen las normas siguientes:

- Entorno de Control y Gobernanza.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 12 de 26</b>

- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

A continuación, se describe la evaluación realizada a cada componente del control interno de la institución.

### 5.1 Entorno de control y Gobernanza

El Entorno de Control y Gobernanza está conformado por el conjunto de normas, procesos y estructuras organizacionales que constituyen los fundamentos sobre los que se debe desarrollar el control interno en todos los niveles de la institución. Para ello se realizó la tipificación de los siguientes riesgos que fueron identificados en el enfoque del entorno de control y gobernanza, mismos que serán mitigados como se detalla a continuación:

- Elaboración del proyecto de Reglamento Orgánico Interno para aprobación de la Junta Directiva.
- Actualización del Manual de Clasificación de Puestos y Especialidades para su aprobación por la Junta Directiva.

### 5.2 Evaluación de Riesgos

Resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la filosofía de administración general, gestión de resultados, identificación y alineación de los objetivos de la entidad, evaluación de riesgos, consideraciones a la exposición a riesgos de fraude y corrupción y efectos de los cambios en la administración general de la entidad. Para ello realizó la tipificación de los siguientes riesgos que fueron identificados en el enfoque de evaluación de riesgos, mismos que serán mitigados como se detalla a continuación:

- Presentación del Plan de Ventas a la Junta Directiva para su con una nueva estrategia.
- Evaluar la implementación de nuevas tecnologías, a través de la justificación y requerimiento para la asignación de recursos y el desarrollo de los proyectos. Asimismo, deberá contemplar la capacitación del recurso humano del área técnica.
- Elaborar planes de mantenimiento para las áreas de planta externa, NOC y Sistemas.
- Que la máxima autoridad gestione los recursos financieros al más alto nivel, para una asignación presupuestaria que permita producir los servicios con infraestructura propia.
- Elaborar normativa de riesgo, resguardo y recuperación de la información digital y planes de contingencia.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 13 de 26</b>

### 5.3 Actividades de Control

Resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la selección y desarrollo de actividades de control, establecimiento de directrices generales para las actividades de control, normas aplicables a los sistemas de presupuesto, contabilidad, tesorería, crédito público y donaciones, fideicomisos, inversión pública y administración de bienes muebles e inmuebles. Para ello se realizó la tipificación de los siguientes riesgos que fueron identificados en el enfoque de actividades de control, mismos que serán mitigados como se detalla a continuación:

- a) Cumplimiento de metas para la captación de mejores ingresos.
- b) Propuestas para depuración de los Estados Financieros
- c) Sistematizar el proceso de instalación y control de los servicios prestados para entregar la información oportuna a los clientes internos y externos.

### 5.4 Información y Comunicación

Resultados obtenidos de la evaluación de las normas relacionadas con la generación de información relevante y de calidad, archivo, documentos de respaldo, control y uso de formularios, líneas internas y externas de comunicación. Para ello se realizó la tipificación de los siguientes riesgos que fueron identificados en el enfoque de información y comunicación, mismos que serán mitigados como se detalla a continuación:

- a) Implementación de una base de datos para el reporte de ejecución de metas y actividades de las dependencias que integra Guatel.
- b) Implementación de sistemas informáticos para gestión de actividades y generación de reportes estadísticos de cada área.

### 5.5 Actividades de Supervisión

Resultados obtenidos de la evaluación de la norma relacionada con la supervisión y evaluaciones independientes. Para ello se realizó la tipificación de los riesgos que fueron identificados, mismos que serán mitigados como se detalla a continuación:

- a) Seguimiento y evaluación de la programación de actividades del ejercicio fiscal 2022 de cada una de las dependencias, con el objeto de medir el avance y el cumplimiento de las actividades programadas, mismas que contienen los riesgos que fueron identificados.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 14 de 26</b>

## 6. Conclusión sobre el Control Interno

De acuerdo a la implementación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, nos sirvió para identificar los riesgos institucionales, en cada una de las dependencias que conforma la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, para fortalecer los controles internos tanto de sus operaciones financieras y operativas, que nos permitió implementar procedimientos que le permitan identificar las áreas críticas y disminuir los niveles de riesgos en las operaciones, a fin de garantizar el manejo de sus recursos eficiente y transparentemente, ejercer sus funciones encomendadas frente a los riesgos, cumplir sus objetivos eficazmente y brindar servicios de óptima calidad.

Asimismo, el sistema de control interno nos permite ser más eficientes y eficaces, lo que contribuye a mejorar la transparencia y el desempeño de la gestión, y a la vez ayuda a elevar la calidad del gasto y a minimizar la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción.



	<b>Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones</b> <b>-GUATEL-</b>	<b>Versión Final</b> <b>Abril 2022</b>
		<b>No. de Folios 15 de 26</b>

## 7. Anexos

- 7.1 Matriz de evaluación de Riesgos
- 7.2 Mapa de Riesgos
- 7.3 Plan de trabajo de evaluación de Riesgos





# GUATEL

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

[www.guatel.gob.gt](http://www.guatel.gob.gt)

[información@guatel.gob.gt](mailto:información@guatel.gob.gt)

Teléfono: 2461-4800

5a. Avenida 8-50, zona 9 de Guatemala

Departamento de Guatemala



/GuatelOficial