

RESOLUCIÓN GG-15-2023

EMPRESA GUATEMALTECA DE TELECOMUNICACIONES -GUATEL-.

En la ciudad de Guatemala, Departamento de Guatemala, veintitrés de marzo de 2023.

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. Se rige privativamente por las disposiciones que la ley comprende, sus reglamentos, acuerdos dictados por su Juntas directiva y por los tratados y convenios internacionales como fuente supletoria. -----

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, 6, 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 Secretaria 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 2023, del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, -SINACIG-, aprobado en el mes de marzo de dos mil veintitrés: **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**

PERÍODO:
del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023
Guatemala, Marzo 2023



AUTORIDADES

Señor Rodolfo José Letona Montoya

Viceministro de Comunicaciones

Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda

Miembro suplente y Presidente en Funciones de Junta Directiva de

GUATEL,

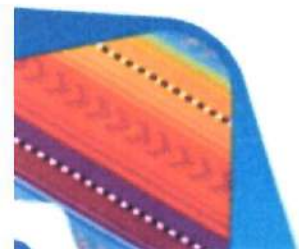
designado por el Señor Ministro

Señor Jorge Luis Alfonzo Pineda

Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

Ingeniero Walter Alfonso De León Barreno

Subgerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones



INTEGRANTES DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE RIESGOS

1. **Licenciado Wilfredo Antonio Cuellar Fuentes**
Director Administrativo
2. **Señor Juan Gerardo Chan Tampan**
Director de Comercialización
3. **Licenciado Saúl Arnoldo Téllez Orellana**
Director Financiero
4. **Licenciado Roberto Alejandro Hernández Campollo**
Jefe de Asesoría Jurídica
5. **Ingeniero Luis Daniel Reyes Robles**
Director Técnico
6. **Licenciada Lilian Patricia Villatoro Pérez**
Jefe de Planificación



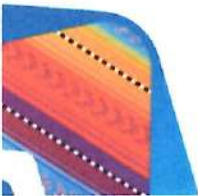
CONTENIDO

Introducción	8
1. Fundamento Legal	10
2. Objetivos de la Implementación	10
2.1 General	10
2.2 Específico	10
3. Alcance	11
4. Objetivos Institucionales de Control Interno	11
4.1 Objetivos Estratégicos	11
4.2 Objetivos Operativos	12
4.3 Objetivos de Información	14
4.4 Objetivos de Cumplimiento Normativo	15
5. Resultados de los componentes de Control Interno	15
5.1 Entorno de control y Gobernanza	16
5.2 Evaluación de Riesgos	16
5.3 Actividades de Control	16
5.4 Información y Comunicación	17
5.5 Actividades de Supervisión	17
6. Conclusión sobre el Control Interno	18
7. Anexos	19

7.1 Matriz de Evaluación de Riesgos..... 20

7.2 Mapa de Riesgos 22

7.3 Plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos..... 25



MISIÓN

Desarrollar e implementar servicios de telecomunicaciones en todo el país, a toda persona jurídica e individual, con énfasis en las instituciones del sector público gubernamental y en las entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas, brindándoles todos los servicios de telecomunicaciones existentes, con calidad.

VISIÓN

Para el año 2032, ser la institución líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones a las entidades del Estado y modelo de la administración pública en telecomunicaciones, reconocida a nivel nacional e internacional; propiciando una mejora de la economía y calidad de vida a la población en general mediante la implementación y desarrollo de servicios tradicionales e innovadores en toda la República.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 8 de 25

Introducción

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para dar cumplimiento al Acuerdo Número A-028-2021, emitido por la Contraloría General de Cuentas, la máxima autoridad de GUATEL, conformó la Unidad Especializada de Riesgos, la cual está integrada por los directores y jefes de la institución, con el objetivo de aplicar la metodología trasladada por el ente rector, 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.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, es el conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno regulado por el ente rector del control gubernamental, es de observancia obligatoria para la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y de control interno, 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.

Por lo que la Coordinación de la Unidad Especializada de Riesgos, organizó reuniones de trabajo participativas, revisando los objetivos de control interno, como lo son: Objetivos Estratégicos, Operativos, de Información y de Cumplimiento Normativo. Asimismo, fueron identificados y ponderados los riesgos por cada director o jefe de dependencia, por lo que se llenaron las siguientes matrices:

- a) Matriz de Evaluación de Riesgos.
- b) Mapa de Riesgos.
- c) Plan de Trabajo de Evaluación de Riesgos.
- d) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos

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.

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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final
		Marzo 2023
		No. de Folios 9 de 25

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 -GUATEL-, 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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 10 de 25

1. Fundamento Legal

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

- Constitución Política de la República de Guatemala, Reformada por el Acuerdo Legislativo No. 18-93.
- Ley Orgánica de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- Decreto Número 14-71 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de Personal de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, Acuerdo Gubernativo Número 100-84.
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo -SITRAGUATEL- 2002-2004.
- 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

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



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 11 de 25

3. Alcance

El presente “Informe de Control Interno Anual” contiene información comprendida del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

4. Objetivos Institucionales de Control Interno

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones, consultó los objetivos institucionales del 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 de Control Interno

- 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.
- 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.
- Velar por ejecutar eficientemente los recursos financieros de la institución, de acuerdo con las necesidades establecidas por cada una de las dependencias.
- Fortalecer, fidelizar y ampliar la cartera de clientes aumentando el porcentaje de ventas a través de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- 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.
- 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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 12 de 25

- 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 de Control Interno

- 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 la estructura organizacional 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 de 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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 13 de 25

- 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 el crecimiento de la cartera de clientes, evaluando la calidad de las operaciones financieras y administrativas de GUATEL.
- r) Verificar que se reactive la prestación de los servicios de telefonía fija, para poner a disposición de las instituciones del Estado, este servicio.
- s) Verificar que se incremente la prestación de los servicios de acceso a internet y enlaces de datos a través de las ventas en las instituciones del Estado.
- t) Verificar la Implementación de la prestación de los servicios de almacenamiento de datos en la nube y servidores virtuales, en las instituciones del Estado.
- u) Dar seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Operativo Anual sobre los servicios prestados a las instituciones del Estado.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 14 de 25

4.3 Objetivos de Información de Control Interno

- 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.
- 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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 15 de 25

- 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 de Control Interno

- 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, los informes de auditoría conforme el Plan Anual de Auditoría del periodo fiscal vigente, 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;
- Evaluación de Riesgos;
- Actividades de Control;
- Información y Comunicación; y
- Supervisión.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 16 de 25

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:

- a) Contratando al recurso humano en relación de dependencia para la Dirección de Comercialización.

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:

- a) Instalación y configuración de equipos que permitan cumplir con la redundancia de la red y garantizar la alta disponibilidad del servicio. Con una arquitectura de red de alta disponibilidad.

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) Implementar un software o adherirse al Sistema GUATENÓMINAS, para la administración del recurso humano.
- b) Propuestas para depuración de los Estados Financieros.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 17 de 25

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) Creación de la Unidad de Archivo e incorporándola a la estructura organizacional.

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 las acciones que realicen los responsables de cada dependencia para mitigar los riesgos, con el objeto de medir el avance y el cumplimiento de dichas acciones.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final
		Marzo 2023
		No. de Folios 18 de 25

6. Conclusión sobre el Control Interno

Sirvió para identificar los riesgos institucionales, en cada una de las dependencias que conforma la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-, para fortalecer los controles internos tanto de sus operaciones financieras y operativas, que permitió implementar procedimientos que permiten 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.



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023 No. de Folios 19 de 25
---	---	---

7. Anexos

- 7.1 Matriz de evaluación de Riesgos
- 7.2 Mapa de Riesgos
- 7.3 Plan de trabajo de evaluación de Riesgos
- 7.4 Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos



7.1 Matriz de Evaluación de Riesgos



a) Matriz de Evaluación de Riesgos

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

2023



(1) No.	(2) Tipo Objetivo	(3) Ref.	(4) Área Evaluada	(5) Eventos identificados	(6) Descripción del Riesgo	(7) Evaluación		(9) Riesgo Inherente (Prob*Sev)	(10) Valor Control Mitigador (Val Riesgo Res)	(11) Riesgo Residual (Riesgo Inal Me)	(12) Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	(13) Consideraciones
						Probabilidad	Severidad					
1	Operativo	O-ADM1	Administrativo	Archivo General	Ausencia de la Unidad de Archivo en la estructura organizacional	2	2	4	1	4	Creación de la Unidad de Archivo e incorporándola a la estructura organizacional.	
2	Operativo	O-ADM2	Recursos Humanos	Automatización de procesos	Ausencia de un Sistema que brinde información oportuna, inmediata y efectiva para una eficiente administración del recurso humano	2	2	4	1	4	Implementar un software o adhiere al Sistema GUATELMINAS, para la administración del recurso humano.	
3	Operativo	O-COM1	Comercialización	Estructura Organizacional	Falta de recurso humano en relación de dependencia para lograr incrementar las ventas.	1	2	2	2	1	Contratando al recurso humano en relación de dependencia para la Dirección de Comercialización	
4	Estratégico	E-FIN1	Financiero	Estados Financieros	Declamenes no favorables del ente fiscalizador por no presentar Estados Financieros con todos los aspectos financieros importantes	5	4	20	5	4	Propuestas para depuración de los Estados Financieros	
5	Estratégico	E-TEC1	Dirección Técnica	Infraestructura de red	Ausencia de una red redundante de transmisión, basado en protocolos de enrutamiento y agregación de enlaces	3	4	12	4	3	Instalación y configuración de equipos que permitan cumplir con la redundancia de la red y garantizar la alta disponibilidad del servicio. Con una arquitectura de red de alta disponibilidad.	

Continúa...

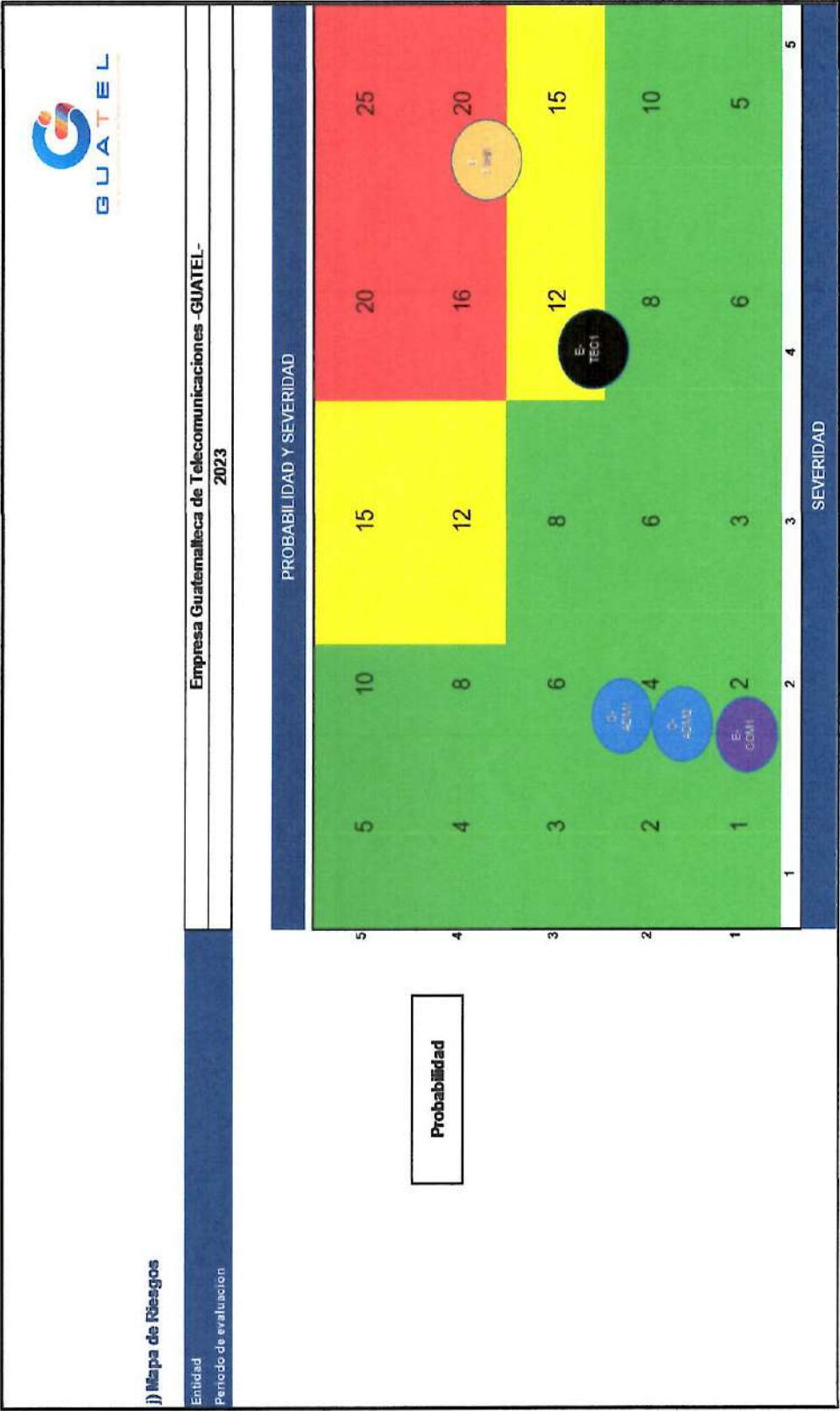


	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-		Versión Final Marzo 2023
			No. de Folios 21 de 25

Firma Nombre del Responsable Puesto		
		
	Jorge Luis Muñoz Freida Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	



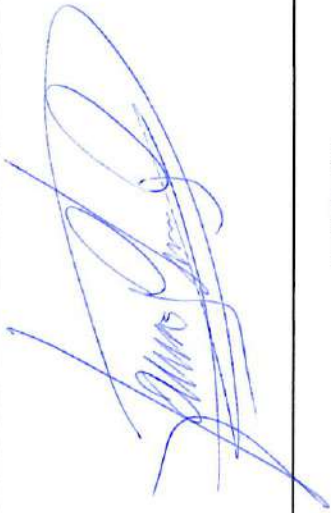
7.2 Mapa de Riesgos



No.	Código Objetivo	Riesgos	Probabilidad	Severidad	Punteo	Riesgo Residual	Tolerancia al Riesgo
1	O-ADM1	Ausencia de la Unidad de Archivo en la estructura organizacional	2	2	4	4 O-ADM1	
2	O-ADM2	Ausencia de un Sistema que brinde información oportuna, inmediata y efectiva para una eficiente administración del recurso humano	2	2	4	4 O-ADM2	
3	O-COM1	Falta de recurso humano en relación de dependencia para lograr incrementar las ventas.	1	2	2	1 E-COM1	
4	E-FIN1	Dictámenes no favorables del ente fiscalizador por no presentar Estados Financieros con todos los aspectos financieros importantes	5	4	20	4 E-FIN1	
5	E-TEC1	Ausencia de una red redundante de transmisión, basado en protocolos de enrutamiento y agregación de enlaces	3	4	12	3 E-TEC1	



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final
		Marzo 2023 No. de Folios 24 de 25

		
	Jorge Luis Alvarado Prieta	
	Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	

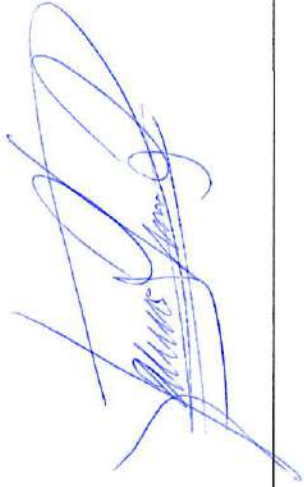


7.3 Plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos

										
Plan de Trabajo en Evaluación de Riesgos										
Entidad										
Periodo de evaluación										
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL- 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023										
(1)										
No.	Riesgo	Ref. Tipo de Riesgo	Nivel de Riesgo Residual	Controles Recomendados	Prioridad de Implementación	Recursos Internos o Externos	Puesto Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Comentarios
1	Ausencia de la Unidad de Archivo en la estructura organizacional	O-ADM1	4	Verificaciones sobre integridad, exactitud y seguridad de la información	Alta	Internos	Director Administrativo	1/01/2023	31/12/2023	
2	Ausencia de un Sistema que brinde información oportuna, inmediata y efectiva para una eficiente administración del recurso humano	O-ADM2	4	Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento del control interno.	Alta	Internos	Director Administrativo	1/01/2023	31/12/2023	
3	Falta de recurso humano en relación de dependencia para lograr incrementar las ventas.	O-COM1	1	Controles sobre gestión de recursos humanos.	Media	Internos	Director Comercialización	1/01/2023	31/12/2023	
4	Dedámenes no favorables del ente fiscalizador por no presentar Estados Financieros con todos los aspectos financieros importantes	E-FIN1	4	Controles de seguimiento sobre aspectos operativos, financieros y de gestión.	Alta	Internos	Director Financiero	1/01/2023	31/12/2023	
5	Ausencia de una red redundante de transmisión, basado en protocolos de enrutamiento y agregación de enlaces	E-TEC1	3	Controles de supervisión que considere la entidad para el fortalecimiento	Media	Internos	Dirección Técnica	1/01/2023	31/12/2023	



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-		Versión Final
			Marzo 2023
			No. de Folios 26 de 25



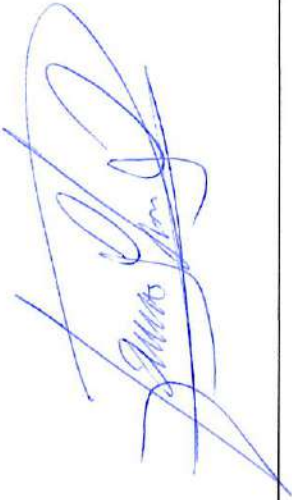
	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	Versión Final Marzo 2023
		No. de Folios 27 de 25

7.4 Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos

									
k) Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos									
Entidad		Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones							
Periodo de evaluación		01 de Enero al 31 de Diciembre 2023							
No.	(1) Riesgo	(2) Subsistema	(3) Nivel de Tolerancia	(4) Método de Monitoreo	(5) Frecuencia de Monitoreo	(6) Responsable del monitoreo y de informe oportuno	(7) Severidad del Riesgo	Observaciones	
1	Ausencia de la Unidad de Archivo en la estructura organizacional	Deficiente estructura organizacional	Gestionable	Crear el puesto y estructura organizacional en el Plan de Clasificación de Puestos	Anual	Jefe de Recursos Humanos	Media		
2	Ausencia de un Sistema que brinde información oportuna, inmediata y efectiva para una eficiente administración del recurso humano	Ausencia de un sistema	Gestionable	Crear un sistema informático interno o adherirse al Sistema GUATENOMINAS	Anual	Jefe de Recursos Humanos	Media		
3	Falta de recurso humano en relación de dependencia para lograr incrementar las ventas.	Falta de recurso humano	Gestionable	Solicitar a Recursos Humanos la contratación del recurso humano en relación de dependencia	Anual	Director de Comercialización	Media		
4	Diciámenes no favorables del ente fiscalizador por no presentar Estados Financieros con todos los aspectos financieros importantes	Estados Financieros	Gestionable	Seguimiento a la Comisión de Estados Financiero	Mensual	Director Financiero	Media		
5	Ausencia de una red redundante de transmisión, basado en protocolos de enrutamiento y agregación de enlaces	Red redundante de transmisión	Gestionable	Solicitar la disponibilidad presupuestaria para la compra de equipo para la red redundante de transmisión	Anual	Director Técnico	Media		



	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-		Versión Final Marzo 2023
			No. de Folios 28 de 25

Firma		
	Nombre del Responsable Jorge Luis Muñoz Pinola	
	Puesto Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	





Empresa Guatemalteco de Telecomunicaciones

www.guatel.gob.gt
información@guatel.gob.gt
Teléfono: 2461-4800

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