

OFICIO UP-004-2025/jdfu
Guatemala, 06 de enero de 2025

Licenciado

Ediberto Ignacio Martínez Posadas

Jefe de Auditoría Interna

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Presente

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Auditoría Interna

RECIBIDO

06 ENE 2025

Firma:

Licenciado Martínez:

Reciba un cordial saludo de la Unidad de Planificación, deseándole éxitos en sus labores diarias.

Por este medio se hace de su conocimiento que la Unidad de Planificación realizó las gestiones correspondientes para dar cumplimiento a lo que establece la Guía I Informe Anual de Control Interno, en la cual indica la fecha límite de entrega del Informe Anual de Control Interno.

Derivado de lo anterior, remito copia del Oficio No. GG-004-2025/JOPP/anvo, de fecha 3 de enero de 2025, en el cual el Señor Gerente, el Ingeniero José Ovidio Pereira Puac aprobó la Matriz de Evaluación de la Eficiencia del Control Interno y Gobernanza Institucional, Matriz de Evaluación de Riesgos, Matriz de Mapa de Riesgos, Matriz de continuidad y monitoreo del Riesgo contenidos en el Informe Anual de Control Interno los cuales anexo en físico y digital, con el fin de dar cumplimiento a las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023 y la Guía I Informe Anual de Control Interno, para que continúe con las gestiones correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,



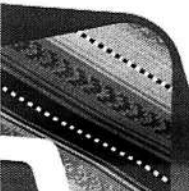
Ing. José Daniel Fuentes Ureta

Jefe de Planificación

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones

-GUATEL-

c.c. Subgerencia
c.c. Archivo



Ciudad de Guatemala
PBX (502) 1575
www.guatel.gob.gt

GuatelOficial /



OFICIO No. GG-004-2025/JOPP/anvo
Guatemala, 03 de enero de 2025

Ingeniero
José Daniel Fuentes Ureta
Jefe de Unidad de Planificación
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones-GUATEL-
Presente:



Ingeniero Fuentes:

Reciba un cordial saludo. Por este medio acuso de recibido el OFICIO UP-001-2025/jdfu de fecha 03 de enero de 2025 en el que traslada para aprobación el Informe Anual de Control Interno de GUATEL 2024 que contiene los documentos siguientes: a) Matrices de Evaluación de la Eficiencia de Control Interno y Gobernanza Institucional 2024, b) Matrices de Riesgo de Fraude y Corrupción, c) Matriz de Evaluación del Riesgo, d) Matriz de Continuidad y Monitoreo de Riesgo, e) Mapa de Riesgos.

En virtud de lo anterior, se aprueba el Informe Anual de Control Interno de GUATEL para el presente ejercicio fiscal, con el fin de dar cumplimiento a las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-039-2023 y la Guía I Informe Anual de Control Interno, solicitando continuar con los trámites administrativos correspondientes.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


Ingeniero José Ovidio Pereira Puac
GERENTE
Colegiado 22793
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-



Cc Archivo

Adjunto: expediente en 50 folios

2ª Avenida 14-78 Zona 10
Departamento de Guatemala
PBX (502) 1575
www.guatel.gob.gt





INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO

Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones
-GUATEL-

2024

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	4
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO Y GOBERNANZA.....	6
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 1 NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL A LA ADMINISTRACIÓN DE LAS ENTIDADES	7
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 2 NORMAS APPLICABLES A LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.....	11
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 3 NORMAS APPLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL	12
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 4 NORMAS APPLICABLES A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	18
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 5 NORMAS APPLICABLES A LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ENTIDADES	21
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 6 NORMAS APPLICABLES AL SISTEMA PRESUPUESTARIO	22
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 7 NORMAS APPLICABLES AL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL	23
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 8 NORMAS APPLICABLES AL SISTEMA DE TESORERÍA.....	24
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 9 NORMAS APPLICABLES AL SISTEMA DE CRÉDITO PÚBLICO	25
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 10 NORMAS APPLICABLES AL CONTROL DE FIDEICOMISOS CONSTITUIDOS CON RECURSOS PÚBLICOS	26
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 11 NORMAS APPLICABLES A LA INVERSIÓN PÚBLICA.....	27
EVALUACIÓN DE LA NORMA NO. 12 NORMAS APPLICABLES A LA ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DEL PATRIMONIO DEL ESTADO	28
4. RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN.....	29
5. EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS	37
6. CONCLUSIÓN GLOBAL DEL AUDITOR INTERNO	40
7. ANEXOS.....	41
ANEXO I. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	42
ANEXO II. MATRIZ DE CONTINUIDAD Y MONITOREO DEL RIESGO.....	45
ANEXO III. MAPA DE RIESGOS	46

1. Introducción

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones (GUATEL) llevó a cabo la evaluación de la eficiencia de su control interno y gobernanza institucional. Este proceso contó con la participación activa de los responsables de cada dependencia, quienes, desde sus respectivas áreas de competencia, aportaron insumos clave para responder a las 12 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, establecidas mediante el Acuerdo A-039-2023. La metodología empleada para esta evaluación fue proporcionada por la Contraloría General de Cuentas e incluyó herramientas para evaluación institucional, entre las cuales, se mencionan: Matriz de Evaluación de Riesgos, la Matriz de Continuidad y Monitoreo del Riesgo y Mapa de Riesgos. Estas herramientas permitieron un análisis integral y alineado con las mejores prácticas en la materia.

Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental están diseñadas para establecer procedimientos y responsabilidades que garanticen la adecuada gestión de los recursos públicos. Su objetivo principal es asegurar que las entidades gubernamentales sujetas a fiscalización cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y sostenibilidad, añadiendo valor a los procesos institucionales y, en última instancia, a la población a la que sirven. Estas normas también fomentan un enfoque preventivo en el control interno, orientado a detectar y corregir oportunamente riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente informe resume de manera clara y concisa los resultados de la evaluación realizada durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Este documento refleja el compromiso de GUATEL con la mejora continua, la gobernanza efectiva y la rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de las normativas vigentes y en beneficio de la transparencia institucional.

2. Objetivos Institucionales

La Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones (GUATEL) ha definido objetivos estratégicos en su Plan Estratégico Institucional 2024-2028, alineados con su visión de desarrollo y cumplimiento normativo. Lo que promueve la implementación de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno, se han establecido objetivos específicos que guían la gestión institucional hacia la mejora continua y la sostenibilidad operativa. Estos objetivos se detallan a continuación, destacando su contribución al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia administrativa y el cumplimiento de los principios de control gubernamental.

Objetivo Estratégico

Ser un ente tecnológico estratégico para el Estado de Guatemala, en la cual, todas las instituciones de gobierno puedan establecer vínculos, alianzas y acuerdos que permitan interconectarse con sus dependencias y con otras instituciones, a través de una red de infraestructura que garantice la estabilidad, confiabilidad y disponibilidad de las comunicaciones.

Objetivos Operativos

- a) Incrementar, para el año 2024, en 10% la cartera de clientes para prestar los servicios tecnológicos en las instituciones del Estado.
- b) Incrementar, para el 2024, en 10% la prestación de los servicios de acceso a internet a través del incremento de ventas a instituciones del Estado.
- c) Incrementar, para el 2024, en 9% la prestación de los servicios de enlaces de datos en Megabits por segundo a través del incremento de ventas a instituciones del Estado.

Objetivo de Información

Implementar sistemas de información que automatice la administración de los recursos humanos, administrativos, financieros y técnicos, para la generación de informes que coadyuve a la toma de decisiones y al cumplimiento de las disposiciones jurídicas y normativas.

Objetivo de Cumplimiento Normativo

Actualizar normativas, manuales, guías y otros tipos de documentos que coadyuven al cumplimiento de la rendición de cuentas, al alcance de los objetivos y resultados estratégicos institucionales.

3. Resultados de la Evaluación de la eficiencia del Control Interno y Gobernanza

Los resultados obtenidos en la evaluación de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno abarcan 12 normas aplicables al análisis institucional, cuyo propósito es realizar una evaluación integral que garantice el cumplimiento de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional.

La Gerencia, a través de la Unidad de Planificación, llevó a cabo esta evaluación considerando los diferentes niveles de exposición al riesgo, con el objetivo de fortalecer y apoyar los controles internos de la empresa. Este proceso permitió identificar áreas de mejora y promover la eficiencia en la gobernanza institucional.

Se incluyen a continuación las matrices correspondientes a la evaluación realizada, las cuales fueron desarrolladas con la participación de los responsables de cada dependencia, quienes analizaron las normas desde el ámbito de su competencia. Este ejercicio proporciona una evaluación integral de la eficiencia del control interno y la gobernanza institucional, detallada según cada norma evaluada.

Evaluación de la Norma No. 1 Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades

Normas de Aplicación General a la Administración de las Entidades					
No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable
		Presente	Funcionando	Vigente	
1	1.1 Filosofía de Control Interno	Directriz de la Máxima Autoridad apoyando el cumplimiento de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental y normativa asociada.	Supervisión a través de Equipo de Dirección, brindando instrucciones sobre el cumplimiento de Control Interno y Normativa de la entidad	Directriz cumplida de forma periódica de acuerdo a la normativa de la entidad	Gerente
2	1.1.1 Prácticas Éticas y Valores	Código de ética o documento equivalente formalmente establecido.	Capacitaciones al personal en temas de prácticas éticas y valores.	Documento Autorizado / actualizado.	Jefe de Recursos Humanos
3	1.1.2 Estructura de Control Interno	Directrices, para implementar una estructura efectiva de control interno.	Estructura y puestos funcionales suficientes y efectivos, para cumplir con los objetivos institucionales y las estrategias.	Estructura organizacional alineada con las directrices.	Jefe de Recursos Humanos
4	1.1.3 Fortalecer las competencias del Control Interno	Directrices de la Unidad competente en Gestión del Recurso Humano enfocadas en desarrollo de competencias y transferencia de conocimientos según cada puesto.	Programas enfocados en desarrollo de competencia. Plan de Capacitación ejecutado. Medición del desempeño a nivel institucional.	Directrices autorizadas / Actualizadas de seguimiento a indicadores de metas actualizados sobre programas de capacitación.	Jefe de Recursos Humanos
5	1.1.4 Definir Procesos de Supervisión	Definición de responsables de supervisión en los procedimientos. Procesos de supervisión de cumplimiento de Normativa y Procedimientos en la entidad formalizados en Manuales	Procedimientos y acciones que comprueban que se mantienen la supervisión de las operaciones, programas, actividades y proyectados de la entidad. Actividades de supervisión continua y específica. La Unidad de Auditoría Interna cumpliendo con su Plan Anual de Auditoría, y/o Supervisión continua por parte de la Máxima Autoridad y Equipo de Dirección entre otras.	El proceso de Supervisión es actualizados oportunamente de acuerdo con la normativa de la entidad	Jefe de Planificación
Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación La Gerencia a través de la Unidad de Planificación, mediante el Oficio Circular LP-081-2024/ptp, en cumplimiento del Acuerdo Número A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, como autoridad superior administrativa, socializó las Normas Generales y Técnicas de Control Interno con todas las dependencias de GUATEL, para su cumplimiento de acuerdo a la naturaleza de la institución. Así mismo, a través de la Unidad de Planificación, mediante el Oficio Circular LP-156-2024/jptu y Oficio Circular LP-157-2024/jptu ambos de fecha 18 de noviembre de 2024, se brindaron los lineamientos para la recopilación de información con todas las dependencias de GUATEL para la elaboración del Informe Anual de Control Interno. Actualmente se cuenta con un Código de Ética actualizado y aprobado por la Junta Directiva por medio certificación punto cuatro Acta 19-2023, de fecha 1 de junio 2023. Se cuenta con una actualización del Plan de Clasificación de Puestos aprobado por la Junta Directiva por medio de certificación del punto quinto Acta 26-2024 con fecha 15 de octubre de 2024. Durante el ejercicio fiscal 2024 se realizaron distintas capacitaciones para fortalecer las competencias del recurso humano. En la actualidad todas las dependencias de GUATEL tienen vigente su Manual de Normas y Procedimientos, el cual define las responsabilidades correspondientes en cada uno de los procedimientos. Estos documentos se encuentran publicados en la página web de la institución.					

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
5	1.1.4 Definir Procesos de Supervisión	Definición de responsables de supervisión en los procedimientos. Procesos de supervisión de cumplimiento de Normativa y Procedimientos en la entidad, formalizados en Manuales	Procedimientos y acciones que comprueban que se mantienen la supervisión de las operaciones, programas, actividades y proyectos de la entidad. Actividades de supervisión continua y específica. La Unidad de Auditoría Interna cumpliendo con su Plan Anual de Auditoría y/o Supervisión continua por parte de la Máxima Autoridad y Equipo de Dirección entre otras.	El proceso de Supervisión es actualizado oportunamente de acuerdo con la normativa de la entidad	Jefe de Auditoría Interna	La Unidad de Auditoría Interna anualmente realiza auditorías de cumplimiento y financieros de conformidad con la planificación previamente autorizada por la Junta Directiva de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL con la finalidad de verificar su adecuado cumplimiento y oportunamente realizar las correcciones correspondientes
6	1.5 Fortalecer la Unidad de Auditoría Interna -UDAI-	Unidad de Auditoría Interna formalmente establecida	Unidad de Auditoría Interna reportando a máxima autoridad.	Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría	Jefe de Auditoría Interna	La Unidad de Auditoría Interna anualmente elabora el denominado Plan Anual de Auditoría, el cual se elabora con base en los riesgos de control internos determinados y tiene como finalidad evaluar los diferentes controles internos de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL, el cual debe previamente a su implementación ser aprobado por la Junta Directiva, teniendo como finalidad la de verificar el adecuado cumplimiento de las normas y procedimientos tanto internos como externos, y oportunamente realizar las correcciones correspondientes
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En la actualidad todas las dependencias de GUATEL tienen vigente su Manual de Normas y Procedimientos, el cual define las responsabilidades correspondientes en cada uno de los procedimientos. Estos documentos se encuentran publicados en la página web de la institución La Unidad de Planificación por instrucciones de la Gerencia, inició el proceso de reorganización administrativa de GUATEL, el cual consiste en tres pasos: 1) Crear el Reglamento de Organización Administrativa de GUATEL; 2) Formular las normativas internas; 3) Actualizar los Manuales de la institución. Cabe resaltar que para lograr los objetivos de dicha reorganización es indispensable que los pasos se lleven a cabo en el orden previamente definido.
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales y documentados en manuales para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	De acuerdo a los manuales vigentes se entrega la rendición de cuentas (caja fiscal) e informe cuatrimestral presupuestario oportunamente.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Actualmente, el proceso de rendición de cuentas se realiza semanalmente entregando por medio de oficios en los cuales se adjuntan los informes técnicos de la Dirección, a requerimiento de Gerencia. La supervisión y ajustes se efectúan por el Director Técnico, quien revisa los informes antes de su presentación a la gerencia. Medios de verificación: Informes semanales con las actividades de la Dirección Técnica presentados a Gerencia. Anexos: Copia del último oficio entregado a Gerencia, respaldando la entrega.
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Para el cumplimiento de la rendición se llevaron a cabo distintas acciones siendo las siguientes: 1) Se actualizó en el módulo único de cuentas de las responsabilidades de GUATEL. 2) Los contratos 022 y 020 fueron cargados al módulo de contratos de la Contraloría General de Cuentas dentro del plazo establecido. 3) Los contratos 029 fueron publicados en el portal de Guatecompras dentro del plazo establecido. 4) Se publicó documentos del personal contratado con cargo al renglón 029, en el portal de Guatecompras dentro de los tiempos estipulados. 5) Se actualizó el Manual de Clasificación de Puestos. 6) Al personal de nuevo ingreso se les dio inducción, de conformidad al Manual de Inducción aprobado por la Junta Directiva, así mismo se les indicó sus funciones. 7) Se dieron distintas capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias del Recurso Humano. 8) Se registraron las Altas, Ascensos y Bajas en el portal de la CGC. 9) Se publicaron los contratos de servicios contratados bajo el renglón 029 en Guatecompras dentro de los tiempos establecidos. 10) Los Analíticos de Puestos y Salarios del personal 011 y 022 aprobados por la Junta Directiva fueron notificados a la Dirección Técnica del Presupuesto del MINFIN y ONSEC, y la programación del 029 fue notificada a la CGC en el tiempo establecido.
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	A inicio de cada ejercicio fiscal la Dirección de Comercialización hace entrega del Plan de Ventas a Planificación. Según oficio No. DC-447-2024-MECT
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	No Aplica.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Mensualmente se reporta a la Unidad de Acceso a la Información Pública, lo relacionado con el artículo 10 numeral 4, en cumplimiento a lo preceptuado en el Decreto 57-2008. Como un medio de control, se practica mensualmente inventario físico del Almacén, con el propósito de controlar la existencia de los insumos disponibles, a lo cual se le da seguimiento por parte Encargado del Almacén y del Director Administrativo. Se gestiona el pago del impuesto de circulación dentro del primer trimestre de cada ejercicio fiscal a efecto de garantizar la libre locomoción de los vehículos de la institución y dar cumplimiento a las normativas de tránsito.
7	1.6 Rendición de Cuentas	Procesos formales documentados en manuales, para la Rendición de Cuentas Interna y Externa.	Acciones de supervisión y ajustes a la rendición de cuentas por parte de la Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección. Informes de rendición de cuentas presentados por el Equipo de Dirección de forma interna y externa.	Rendición de cuentas entregada conforme a normativa y puntualmente a entes rectores.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Actualmente los procedimientos de las dependencias de la Dirección Técnica, Dirección de Comercialización, Dirección Administrativa, División de Recursos Humanos, Unidad de Planificación, Unidad de Auditoría Interna y la Unidad de Asesoría Jurídica, se encuentran actualizados al año 2023, quedando pendientes de actualización los Manuales de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera.

Evaluación de la Norma No. 2 Normas Aplicables a la Administración de Personal

Normas Aplicables a la Administración de Personal					
No.	Norma Específica	Presente	Criterios de Evaluación		Responsable
			Funcionamiento	Vigente	
8	2.1 Estructura Organizacional	Estructura organizacional acorde a las necesidades de la Entidad.	Servicios institucionales funcionando de manera eficiente y eficaz	Manual de organización y manual de puestos autorizados / actualizados	Jefe de Recursos Humanos
9	2.2 Líneas de Reporte	Niveles de Autoridad y Responsabilidades definidos en las líneas de reporte de los perfiles de puestos.	Los perfiles de puestos son comunicados al personal.	La Autoridad y Responsabilidad de cada puesto es revisada, actualizada y autorizada	Jefe de Recursos Humanos
10	2.3 Administración del Personal a) Establecer Normas, Directrices y Procedimientos de Administración de Personal	Manuales de Procedimiento de acuerdo con la estructura organizacional	Normas, directrices y procedimientos de administración de personal debidamente socializados al personal	Documentos revisados / actualizados de acuerdo con normativa de la entidad y leyes aplicables.	Jefe de Recursos Humanos
11	2.3 Administración del Personal b) Clasificación de Puestos	Clasificación de puestos de la entidad, de acuerdo con la legislación y normativa vigente que les sea aplicable	Clasificación de puestos socializada al personal de la entidad	Clasificación de puestos de la entidad autorizada / actualizada de acuerdo con las necesidades de la Estructura Organizacional	Jefe de Recursos Humanos
12	2.3 Administración del Personal c) Competencias, Planes de Capacitación y Formación	Competencias definidas por la Máxima Autoridad para los Servidores Públicos de acuerdo con la normativa que le sea aplicable y permita cumplir con los objetivos institucionales.	Plan de Capacitación y Formación Continua enfocando en el desarrollo de competencias laborales según el puesto funcional	Plan de Capacitación Continua basado en competencias laborales autorizado / actualizado.	Jefe de Recursos Humanos
13	2.3 Administración del Personal d) Procesos de Selección, Contratación, Desarrollo y Permanencia de los Trabajadores de las personas sujetas a control gubernamental y fiscalización	Manuales de procedimientos para el cumplimiento de los procesos de selección, contratación, inducción, desarrollo y permanencia del personal	Procesos considerando la idoneidad y perfil para el puesto y aplicar la equidad en la selección, así como la adecuada inducción que permita alcanzar los objetivos institucionales	Manuales de procedimientos autorizados / actualizados de acuerdo con regulaciones aplicables.	Jefe de Recursos Humanos
14	2.3 Administración del Personal e) Planificación del Desarrollo y Sucesión de puestos o cargo de Servidores Públicos	Plan de sucesión de puestos para funciones clave de la entidad.	Medidores y controles que respalden el avance de metas de prestación ininterrumpida de servicios, actividades operativas y registro de información clave de la entidad	Plan de sucesión autorizado / actualizado de acuerdo con la normativa de la entidad y leyes aplicables.	Jefe de Recursos Humanos
Actualmente se fomenta la estabilidad y crecimiento dentro de la institución con los servidores públicos por medio del reconocimiento por la labor y trayectoria a lo largo de su permanencia en la empresa en cumplimiento de sus funciones y atribuciones. En el año 2023 se firmó carta entre la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones GUATEL y la Oficina Nacional de Servicio Civil ONSEC para el fortalecimiento de las gestiones de los empleados de GUATEL.					

Evaluación de la Norma No. 3 Normas Aplicables a las Actividades de Control

Normas Aplicables a las Actividades de Control					
No.	Norma Específica	Presente	Criterios de Evaluación		Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
			Funcionando	Vigente	
15	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control a) Diseño eficiente de Procedimientos	Directrices para diseñar procedimientos de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	El diseño de procedimientos debe estar autorizado / actualizado.	Jefe de Planificación La Unidad de Planificación, anualmente traslada directrices para la actualización y el diseño de los procedimientos, para que cada responsable del proceso revise y actualice los procedimientos de acuerdo a las normativas vigentes que da cumplimiento.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización Durante el ejercicio fiscal 2024 la División de Recursos Humanos realizó la actualización del Plan de Clasificación de Puestos.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización Actualmente, se encuentra vigente el manual de normas y procedimientos aprobado en 2023, el cual sigue siendo el documento rector para las actividades de control interno. Para el ciclo 2024, las actualizaciones se encuentran en proceso, coordinadas por la Unidad de Planificación en conjunto con los responsables de proceso, quienes aportan retroalimentación para mejorar los procedimientos. Este esfuerzo busca garantizar la alineación con las normativas vigentes, los objetivos estratégicos y las observaciones derivadas de auditorías internas y externas. Medios de verificación: Manual de normas y procedimientos vigente aprobado en 2023 y correos electrónicos del proceso de actualización 2024, cronograma de trabajo, borradores preliminares con observaciones incluidas, todo esto liderado por la Unidad de Planificación.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización En el año 2023 se realizó la actualización y aprobación de la Junta Directiva por medio de certificación del punto quinto Acta 34-2023 con fecha 14 de septiembre de 2023 del Manual de Normas y Procedimientos y así mismo se encuentra en proceso de revisión durante el ejercicio fiscal vigente la actualización del mismo.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.	Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización En la actualidad se encuentra vigente el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de -GUATEL- mediante certificación del punto quinto Acta 27-2023, de fecha 4 de agosto de 2023, mismo, que se encuentra publicado en la página web de la institución. Así mismo, durante el ejercicio fiscal 2024, se inició el proceso de revisión y actualización de los manuales de acuerdo a los lineamientos proporcionados por la Unidad de Planificación.

No	Norma Especifica	Criterios de Evaluación			Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionamiento				
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.		Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Se cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Asesoría Jurídica, el cual fue aprobado por la Junta Directiva, mediante certificación del punto quinto, Acta 27 del 2023, de fecha 4 de agosto de 2023, esto no representa riesgo alguno por lo que el grado y medio de verificación es improbable.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.		Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	La Dirección Administrativa, cuenta con el Manual de Normas y Procedimientos actualizado y aprobado por Junta Directiva mediante certificación del punto quinto Acta 21-2023, de fecha 19 de junio de 2023, el cual esta vigente de conformidad con las actividades que se desarrollan dentro de la Dirección.
16	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control b) Establecer Procedimientos	Manuales de organización, normas y procedimientos, para cada puesto y proceso de la entidad.	Conocimiento y aplicación de las Directrices emitidas para diseñar procedimientos.		Los manuales de organización, normas y procedimientos deben revisarse en función de las necesidades de la entidad para su actualización y aprobación.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	La Unidad de Auditoría Interna, no interviene en la elaboración y actualización de los manuales internos, sin embargo en caso no se estén atendiendo las actividades en los mismos se hacen las respectivas recomendaciones para que sean atendidas por la autoridad correspondiente.
17	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control c) Definición de responsables de la Ejecución de los Procedimientos	Las responsabilidades de los puestos se incluyen en los procedimientos de cada proceso de la entidad	Identificar en cada procedimiento las responsabilidades específicas que permiten el logro de objetivos.		Las responsabilidades en los procedimientos deben estar sujetos a revisiones y aprobaciones, de acuerdo a normativa aplicable.	Jefe de Planificación	Cada responsable de los procesos, de acuerdo a las funciones asignadas en el perfil del puesto, del Plan de Clasificación de Puestos, con las que fueron controlados, de acuerdo a sus necesidades realizan y actualizan los procedimientos, tomando en cuenta la normativa legal vigente.
18	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control d) Medidas Preventivas y Oportunidades sobre las Actividades de control	Proceso de diseño de procedimientos que identifique medidas preventivas y correctivas, pertinentes y oportunas	Procesos de identificación y actualización de controles preventivos, detectivos y correctivos que presentan variaciones en su cumplimiento		Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Las diferentes dependencias de GUATEL, de acuerdo a sus necesidades solicitan el apoyo a la Unidad de Planificación para la actualización de los procedimientos contenidos en el Manual de Normas y Procedimientos. La Unidad de Planificación en el año 2024 por instrucciones de la Gerencia, inicio el proceso de reorganización administrativa de GUATEL, el cual consiste en tres pasos: 1) Crear el Reglamento de Organización Administrativa de GUATEL; 2) Formular las normativas internas; 3) Actualizar los Manuales de la institución. Cabe resaltar que para lograr los objetivos de dicha reorganización es indispensable que los pasos se lleven a cabo en el orden previamente definido
18	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control d) Medidas Correctivas Pertinentes y Oportunas sobre las Actividades de control	Proceso de diseño de procedimientos que identifique medidas correctivas, pertinentes y oportunas.	Procesos de identificación y actualización de controles preventivos, detectivos y correctivos que presentan variaciones en su cumplimiento		Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación. Indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
18	3.1 Selección y Desarrollo de Proceso de Control d) Actividades de Control d) Correctivas identifique Medidas Pertinentes y Oportunas sobre correctivas, las Actividades de control	Proceso de diseño de actualización y correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Anualmente, cada responsable de proceso revisa y actualiza el manual de normas y procedimientos de la Dirección Técnica para detectar y corregir posibles variaciones en las actividades de control. Este proceso incluye la implementación de medidas correctivas oportunas basadas en observaciones derivadas de auditorías internas y externas, así como en cambios normativos aplicables. Actualmente, el manual de normas y procedimientos aprobado en 2023 sigue vigente. Para el periodo 2024, las actualizaciones se encuentran en proceso, coordinadas por la Unidad de Planificación, integrando retroalimentación de los responsables de proceso para asegurar la pertinencia y efectividad de las medidas correctivas. Una vez finalizado el proceso, se presentará la versión actualizada para su aprobación ante la Junta Directiva. Medios de verificación: Correos electrónicos de reuniones de revisión y actualización, cronograma de trabajo del proceso de actualización.
18	3.1 Selección y Desarrollo de Proceso de Control d) Actividades de Control d) Correctivas identifique Medidas Pertinentes y Oportunas sobre correctivas, las Actividades de control	Proceso de diseño de actualización y correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En el año 2023 se realizó la actualización y aprobación de la Junta Directiva por medio de certificación del punto quinto Acta 34-2023 con fecha 14 de septiembre de 2023 del Manual de Normas y Procedimientos y así mismo se encuentra en proceso de revisión durante el ejercicio fiscal vigente la actualización del mismo.
18	3.1 Selección y Desarrollo de Proceso de Control d) Actividades de Control d) Correctivas identifique Medidas Pertinentes y Oportunas sobre correctivas, las Actividades de control	Proceso de diseño de actualización y correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En la actualidad se encuentra vigente el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Comercialización, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de -GUATEL, mediante certificación del punto quinto Acta 27-2023, de fecha 4 de agosto de 2023, mismo, que se encuentra publicado en la página web de la institución. Así mismo, durante el ejercicio fiscal 2024, se inició el proceso de revisión y actualización de los manuales de acuerdo a los lineamientos proporcionados por la Unidad de Planificación.
18	3.1 Selección y Desarrollo de Proceso de Control d) Actividades de Control d) Correctivas identifique Medidas Pertinentes y Oportunas sobre correctivas, las Actividades de control	Proceso de diseño de actualización y correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	No Aplica
18	3.1 Selección y Desarrollo de Proceso de Control d) Actividades de Control d) Correctivas identifique Medidas Pertinentes y Oportunas sobre correctivas, las Actividades de control	Proceso de diseño de actualización y correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de correctivos que presenten variaciones en su cumplimiento	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Semanalmente se informa a la Gerencia sobre las actividades desarrolladas por cada una de las unidades que conforman la Dirección, a efecto de evidenciar el funcionamiento de las mismas.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación		Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando			
18	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control Correctivas y Oportunidades de control	Proceso de diseño de procedimientos que actualicen medidas preventivas y correctivas pertinentes y que presenten variaciones en su cumplimiento	Procesos de identificación y actualización de contratos, preventivos, correctivos y correctivos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Actualización y aprobación de procedimientos por requerimientos de ajuste y prácticas existentes en la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	La Unidad de Auditoría Interna interviene de conformidad con el Plan Anual de Auditoría verificando el cumplimiento de las normativas internas y normativas legales, si determinamos que los manuales no están adecuados a la realidad de la institución se sugieren las correspondientes actualizaciones.
19	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Directrices de Tecnologías de la Información (TIC's) de acuerdo con la estructura, servicios y nivel de complejidad de sus procesos.	Actividades y servicios de TIC's implementados en función a: • Gobernanza de TI • Desarrollo y Adquisiciones • Operaciones de TI • Procesos de Subcontratación de servicios • Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y Recuperación ante Desastres (DRP) • Procesos de Seguridad de la información • Proceso de Control de Aplicaciones	Actualización y actualización de Directrices de TIC's.	Director Técnico	Los procesos de subcontratación de servicios TIC's que están operativos se encuentran controlados a través de los planes de continuidad de cada proveedor, lo que asegura la disponibilidad y fiabilidad de los servicios críticos. Estos planes son evaluados regularmente por la Dirección Técnica para garantizar su alineación con los estándares de continuidad del negocio y la minimización de riesgos asociados a la operación. A su vez, existe una pequeña infraestructura interna dentro de la empresa que, aunque no provee servicios directamente a clientes, sí es fundamental para soportar procesos internos. Durante el último periodo, se logró identificar algunos riesgos asociados a esta infraestructura interna, especialmente en términos de disponibilidad y protección de datos, protección de tierra física y ciberincidentes. Medios de verificación: Documentos con las medidas correctivas adoptadas para mitigar los riesgos identificados (Correo Electrónico de Planta Externa sobre el sistema de tierras)
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel apoyados en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos establecidos en la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En la actualidad todas las dependencias de GAUTEL tienen vigente su Manual de Normas y Procedimientos, el cual define las responsabilidades correspondientes en cada uno de los procedimientos. Estos documentos se encuentran publicados en la página web de la institución.
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos apoyados en los manuales de funciones en la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.

No.	Norma Específica	Presente	Criterios de Evaluación		Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
			Funcionando				
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control f) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna /Jefe de Recursos Humanos /Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En la actualidad, las actividades de control son ejecutadas por personal competente y autorizado dentro de la organización. El proceso de selección de personal para las actividades de control se basa en la experiencia técnica, conocimientos específicos y capacitación continua. Cada responsable de proceso cuenta con la formación adecuada en las áreas de TICs, que garantiza la correcta ejecución de las actividades de control. La Dirección Técnica asegura que el personal asignado a las actividades de control tiene la autorización necesaria para realizar su trabajo, lo que incluye la validación y firma de documentos, así como la toma de decisiones operativas. Este proceso de autorización está formalizado en la estructura jerárquica de la empresa, y las decisiones importantes se toman bajo el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Medios de verificación: Plan de Clasificación de Puestos, organigrama de la organización que refleja las jerarquías.	
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control f) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna /Jefe de Recursos Humanos /Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	La Dirección de Comercialización para el desarrollo de sus actividades le da el debido cumplimiento al Plan de Clasificación de Puestos, Manual de Normas y Procedimientos vigente y la aplicación de las leyes vigentes según el ámbito de la competencia.	
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control f) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna /Jefe de Recursos Humanos /Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	No Aplica	
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control f) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna /Jefe de Recursos Humanos /Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	Dentro del Plan de Clasificación de Puestos, se encuentran definidas las competencias de cada persona que interviene en los procesos, garantizando así la segregación de funciones de los colaboradores.	
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control f) Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de la segregación de funciones en los manuales de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna /Jefe de Recursos Humanos /Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	La Unidad de Auditoría Interna interviene de conformidad con el Plan Anual de Auditoría verificando el cumplimiento de las normativas internas y normativas legales, si determinamos que los manuales no están adecuados a la realidad de la institución se sugieren las correspondientes actualizaciones. En cuanto a las actividades de la Unidad de Auditoría Interna se someten a conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva. Autorización de Junta Directiva y Constancia Electrónica de la CGC. Informes de Auditoría Interna	

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación		Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando			
20	3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control Competencia y Autorización sobre la Ejecución de las Actividades de Control	Manual de organización, normas y funciones con nivel de autorización incluidas en las actividades de control	Cumplimiento de procedimientos de segregación de la autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Niveles de autoridad y competencias establecidas en el manual de organización, normas y funciones sujetos a revisiones y aprobaciones de acuerdo con la actualización de procedimientos de la entidad.	Jefe de Auditoría Interna, Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Planificación, Director Técnico / Directora Administrativa, Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Director de Comercialización	En el año 2023 se realizó la actualización y aprobación de la Junta Directiva por medio de certificación del punto quinto Acta 34-2023 con fecha 14 de septiembre de 2023 del Manual de Normas y Procedimientos y así mismo se encuentra en proceso de revisión durante el ejercicio fiscal vigente la actualización del mismo.

Evaluación de la Norma No. 4 Normas Aplicables a la Información y Comunicación

Normas Aplicables a la Información y Comunicación					
No.	Norma Específica	Presente	Criterios de Evaluación	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación	
			Funcionando	Responsable	
			Vigente		
21	4.1 Generar Información formalmente establecidos para la Entidad que aseguren el manejo eficiente y salvaguarda de la información física y digital de la entidad Control Gubernamental	Directrices y procedimientos formalmente establecidos para el manejo eficiente y salvaguarda de la información física y digital de la entidad	Toda instrucción e información emanada por los distintos niveles jerárquicos, se divulga por escrito (de manera física y digital) y a los niveles necesarios, para facilitar el entendimiento, fortalecimiento de control interno y el proceso de rendición de cuentas de la entidad.	Los sistemas de información d ella entidad deben alinearse periódicamente con los procedimientos del manejo y salvaguarda de la información física y digital, permitir el intercambio, alimentación y retroalimentación, de la información a los sistemas de gestión del Estado. Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero	
21	4.1 Generar Información formalmente establecidos para la Entidad que aseguren el manejo eficiente y salvaguarda de la información física y digital de la entidad Control Gubernamental	Directrices y procedimientos formalmente establecidos para el manejo eficiente y salvaguarda de la información física y digital de la entidad	Toda instrucción e información emanada por los distintos niveles jerárquicos, se divulga por escrito (de manera física y digital) y a los niveles necesarios, para facilitar el entendimiento, fortalecimiento de control interno y el proceso de rendición de cuentas de la entidad.	Los sistemas de información d ella entidad, deben alinearse periódicamente con los procedimientos del manejo y salvaguarda de la información física y digital, permitir el intercambio, alimentación y retroalimentación, de la información a los sistemas de gestión del Estado. Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero	
22	4.2 Documentos de Respaldo	Los procesos operativos, estratégicos, normativos y financieros, debe contar con la documentación suficiente que la respalde.	Las operaciones y transacciones que se registran deben contar con la documentación de acuerdo a los requisitos legales, administrativos de registro y control	Los procesos deben actualizarse y aprobarse de acuerdo a la normativa interna. Director Financiero/ Jefe de Contabilidad	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización. Los expedientes se registran utilizando como base la documentación que respalda la transacción.
23	4.3 Archivo	Directrices y procedimientos para la salvaguarda de la documentación física y digital.	Estrategias enfocadas en la custodia, registro y salvaguarda de respaldo físico, y digital. Los procedimientos establecidos para el manejo eficiente del archivo deben estar sujetos a pruebas periódicas.	Procedimientos autorizados y actualizados. Directora Administrativa	Con la División de Recursos Humanos, se han realizado las gestiones necesarias para la incorporación de la Unidad de Archivo ante la Gerencia, a efecto de contar con el personal idóneo para continuar con el ordenamiento y clasificación del archivo, así como su digitalización.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	Actualmente la Unidad de Planificación para el cumplimiento de sus funciones no requiere de uso y control de formularios físicos o electrónicos aprobado por la autoridad competente.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios autorizados físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	Se utilizan formularios autorizados por la Contraloría General de Cuentas, en cada una de las áreas que corresponden.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios autorizados físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	Actualmente, la Dirección Técnica no cuenta con formularios oficiales autorizados para sus operaciones. Sin embargo, se está trabajando en el desarrollo e implementación de un sistema de control automatizado que permita gestionar formularios estandarizados y aprobados para los procesos operativos de la Dirección. Este sistema incluirá un repositorio digital donde se almacenarán los formularios con un código único y una versión controlada, garantizando su trazabilidad y adecuada utilización por el personal autorizado. Medio de Verificación: Plan de trabajo para el diseño, aprobación y control de formularios.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios autorizados físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	Actualmente se cuentan con diversos formularios autorizados, como lo es: formulario para solicitud de vacaciones, solicitud de permisos, declaración de beneficiarios, solicitud de contratación, código de ética, inducción, evaluación de desempeño.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios autorizados físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	La Dirección de Comercialización no posee formularios para el cumplimiento de sus funciones.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios autorizados físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	No Aplica.

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	Los formularios 1-H, Requisición y el Kardex de Almacén que se utilizan en la Dirección, cuentan con la debida autorización del órgano contralor.
24	4.4 Control y uso de Formularios	Procedimientos para el uso y control de formularios físicos o electrónicos que sustentan las operaciones de la entidad.	Control y uso de formularios numerados, independientemente del medio que se utilice para su emisión.	El diseño y control de formularios debe ser autorizado por la autoridad competente.	Jefe de Auditoría Interna / Jefe de Recursos Humanos / Jefe de Planificación / Director Técnico / Directora Administrativa / Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica / Gerente / Director de Comercialización	La Unidad de Auditoría Interna interviene de conformidad con el Plan Anual de Auditoría verificando el cumplimiento del uso de las formas internas y legales, en caso determinemos que los mismos han tenido un uso distinto al cual corresponde se hace saber de la Junta Directiva para que ordene las correcciones correspondientes.
25	4.5 Líneas Internas de Comunicación	Procedimientos que faciliten la comunicación interna efectiva a los distintos niveles organizacionales	Los sistemas de información de la entidad deben adecuarse con los procedimientos del manejo y salvaguarda de la información tanto física como digital.	Las líneas internas de comunicación deben revisarse y aprobarse para permitir el intercambio, alimentación y retroalimentación, de la información.	Director Técnico	La Dirección Técnica cuenta con líneas internas de comunicación definidas para asegurar la coordinación efectiva entre sus áreas. Estas líneas incluyen el uso de extensiones telefónicas internas asignadas a cada departamento, correo electrónico institucional para comunicaciones oficiales y un grupo en la plataforma de mensajería corporativa (como Microsoft Teams, WhatsApp o similar) para coordinación operativa en tiempo real. Medios de Verificación: Listado de extensiones telefónicas internas asignadas a los departamentos. Captura de pantalla de la plataforma de mensajería corporativa mostrando el grupo activo de la Dirección Técnica.

Evaluación de la Norma No. 5 Normas Aplicables a la Planificación Estratégica de las Entidades

Normas Aplicables a la Planificación Estratégica de las Entidades

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexo medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
26	5.1 Filosofía de Planificación Estratégica	Metodología confiable de Planificación Estratégica aplicada por la Unidad competente de Planificación	Plan Estratégico considerando la metodología aprobada y alineada con la visión, misión y objetivos institucionales de Planificación.	La metodología es conocida y practicada por el equipo de Dirección y la Unidad competente de Planificación.	Jefe de Planificación	La Planificación Estratégica, Operativa Multianual y Operativa Anual de GUATEL se realiza utilizando la Metodología de Gestión por Resultados (GpR), en la cual, participan todas las dependencias de GUATEL.
27	5.2 Gestión por Resultados	Normativa relacionada a la Gestión y Presupuesto por Resultados, emitidas por los entes rectores de Finanzas Públicas y de Planificación del Estado.	La máxima Autoridad, a través de la Unidad competente de planificación y el equipo de dirección, deben orientar los esfuerzos del recurso humano, financiero y tecnológico, sean estos internos o externos, hacia la gestión por resultados.	La normativa de gestión por resultados es ejecutada por el equipo de Dirección y se rinden cuentas en alineación con la misma.	Jefe de Planificación	La Unidad de Planificación elabora y actualiza los instrumentos de planificación a través de la metodología de Gestión por Resultados, trasladada por SEGEPLAN, y para ello se coordina que los directores y jefes participen en la elaboración de dichos instrumentos. Se establecieron procedimientos dentro del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación para la elaboración de los mismos.
28	5.3 Control Interno en el Proceso de Planificación y Ejecución de la Estrategia de la Entidad	Normativa interna específica y procedimientos, para el cumplimiento de entrega y Plan de Operación del Plan Institucional de cumplimiento de monitoreo de alcance (PEI). Plan Operativo de los objetivos y metas de acuerdo con el Manual (POM), y Plan Operativo Anual (POA) de acuerdo con la normativa y lineamientos de los	La normativa interna debe incluir procedimientos de supervisión y cumplimiento de monitoreo de alcance de los objetivos y metas de acuerdo con la planificación y ejecución de la estrategia de la entidad.	Directrices y procedimientos autorizados y actualizados.	Jefe de Planificación	La Unidad de Planificación dentro del Manual de Normas y Procedimientos definió procedimientos para la elaboración y actualización de los planes institucionales. La Unidad de Planificación en el año 2024 por instrucciones de la Gerencia, inició el proceso de reorganización administrativa de GUATEL, el cual consiste en tres pasos: 1) Crear el Reglamento de Organización Administrativa de GUATEL; 2) Formular las normativas internas; 3) Actualizar los Manuales de la institución. Cabe resaltar que para lograr los objetivos de dicha reorganización es indispensable que los pasos se lleven a cabo en el orden previamente definido.
29	5.4 Consideración de la Exposición a Riesgos en la Planificación y Gestión	Procesos y metodologías formalmente establecidas de evaluación de riesgos.	Evaluación de riesgos de la entidad con acciones mitigantes. Evaluación del control interno incluida en el Informe Anual de Control Interno y Matrices de riesgo autorizadas por la Máxima Autoridad y presentadas ante la Contraloría General de Cuentas	Uso de objetivos y estrategias establecidas en el PEI, POM y POA actualizadas y aprobada para la evaluación de riesgos.	Jefe de Planificación	En el año 2024, se utilizó la metodología definida en las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, para la identificación y evaluación de los riesgos.
30	5.5 Consideración de la Exposición a Riesgos de Fraude y Corrupción	Directrices de identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción.	Elaboración de matriz considerando el riesgo de fraude y corrupción.	Matriz de evaluación de riesgos actualizada y aprobada considerando el riesgo de fraude y corrupción.	Jefe de Planificación	En el año 2024, se utilizó la metodología definida en las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, para la elaboración de las matrices de riesgo de fraude y corrupción.

Evaluación de la Norma No. 6 Normas Aplicables al Sistema Presupuestario

Normas Aplicables al Sistema Presupuestario

No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Vigente		
31	6.1 Función Normativa	Normativa legal aplicable y manuales de procesos y procedimientos para los registros presupuestarios en los Sistemas automatizados que administra el ente rector de las Finanzas Públicas.	Ejecución de directrices que permitan el cumplimiento de las normas y autorizadas / actualizadas de acuerdo con la normativa de la entidad.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
32	6.2 Indicadores de Gestión	Normativa, controles y procedimientos internos que permita elaborar indicadores de gestión aplicable a cada nivel de la estructura organizacional.	Procesos de medición de la gestión presupuestaria de acuerdo con los objetivos institucionales.	Jefe de Planificación	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
33	6.3 Registro Presupuestarios	Registros en el Sistema y Proceso Presupuestario establecidos en la ley Orgánica del Presupuesto y demás normativas asociadas.	Cumplimiento del registro en el Sistema y Proceso Presupuestario.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	Todos los expedientes se registran oportunamente al momento de recibirse los mismos de las áreas encargadas de los procesos.
34	6.4 Formulación	Formulación del anteproyecto presupuestario.	Anteproyecto de presupuesto basado en estrategias, políticas, objetivos y metas institucionales, en concordancia con los lineamientos generales y políticas de gobierno.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	El anteproyecto de presupuesto se realiza de acuerdo a las directrices establecidas por el ente rector y de acuerdo al manual de normas y procedimientos.
35	6.5 Modificaciones Presupuestarias	Procedimientos internos de la entidad relacionados a modificaciones presupuestarias de la entidad.	Aplicación de Procedimientos internos de la entidad que permitan realizar modificaciones al presupuesto cumpliendo con los requerimientos del ente rector de las Finanzas Públicas del Estado y normas aplicables.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	Las modificaciones presupuestarias se realizan de acuerdo a las directrices establecidas por el ente rector y de acuerdo al manual de normas y procedimientos.
36	6.6 Control de Ejecución Presupuestaria	Procedimientos internos de la entidad, para ejercer un control oportuno y evaluación sobre la ejecución presupuestaria.	Cumplimiento de los procedimientos y directrices del control de la ejecución presupuestaria.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
37	6.7 Liquidación Presupuestaria	Procedimientos que aseguran la remisión oportuna e íntegra de la liquidación en la forma y plazo que establece la Ley Orgánica del Presupuesto.	Liquidación presupuestaria realizada y entregada a las entidades que establece la ley.	Jefe de Presupuesto/ Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
38	6.8 Capacitación y Seguimiento	Plan de capacitación para actualizar aspectos presupuestarios.	Monitoreo del cumplimiento del Plan de Capacitación de la Entidad.	Jefe de Recursos Humanos	Durante el ejercicio fiscal 2024 se realizaron distintas capacitaciones para fortalecer las competencias del recurso humano.

Evaluación de la Norma No. 7 Normas Aplicables al Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental

Normas Aplicables al Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental

No.	Norma Específica	Presente	Criterios de Evaluación Funcionamiento	Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
39	7.1 Función Normativa	Normativa legal aplicable y manuales de procesos y procedimientos para la Contabilidad Integrada Gubernamental en los Sistemas automatizados que administra el ente rector de las Finanzas Públicas.	Aplicación de procesos y cumplimiento de la normativa de Contabilidad Integrada Gubernamental de acuerdo con la normativa aplicable a la entidad.	Los Manuales de Normas y Procedimientos y normativas internas de la Entidad deben estar autorizados / actualizados de acuerdo con la normativa aplicable.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
40	7.2 Normativa Contable Interna	Procedimientos y normativa para la gestión de procesos y cumplimiento de la normativa de la Contabilidad Integrada Gubernamental específica a la naturaleza y fines de cada entidad.	Cumplimiento de procedimientos de gestión de procesos y uniformidad de la Contabilidad Integrada Gubernamental para la presentación de sus estados financieros	Los Manuales de Normas y Procedimientos y normativas internas de la Entidad deben estar autorizados / actualizados de acuerdo con la normativa aplicable.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
41	7.3 Registro de Operaciones	Procedimiento de registro de las operaciones contables de la entidad	Cumplimiento de las etapas de conciliación de devengado y pagado, en sus respectivos sistemas.	Autorización / Actualización de los manuales de Normas y Procedimientos y normativas internas de la Entidad, para el registro de las operaciones contables.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Se cumple las diferentes etapas del registro de conformidad con los Manuales de Normas y Procedimientos que se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
42	7.4 Conciliaciones de Saldos	Procedimientos para la conciliación de saldos emitidos por el ente rector de las Finanzas Públicas	Cumplimiento de los procedimientos de Conciliación de Saldos emitidos por el ente rector de las Finanzas del Estado.	Los Manuales de Normas y Procedimientos y normativas internas de la Entidad, deben estar autorizados / actualizados de acuerdo con la normativa aplicable a la Conciliación de Saldos.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
43	7.5 Elaboración y presentación de los Estados Financieros	Procedimientos técnicos, para la elaboración y presentación de Estados Financieros	Elaboración y presentación de Estados Financieros en cumplimiento con la Normativa emitida por el ente rector de las Finanzas del Estado	Los Manuales de Procedimientos, y normativas internas de la Entidad, autorizados y actualizados.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
44	7.6 Análisis Financiero de Información Procesada	Procedimientos técnicos, para el Análisis Financiero de la información procesada	Cumplimiento de la Normativa emitida por el ente rector de las Finanzas del Estado para el Análisis Financiero de la información procesada	Los Manuales de Procedimientos, y normativas internas de la Entidad, autorizados y actualizados.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
45	7.7 Cierre del Ejercicio Contable	Normas y procedimientos para realizar el cierre del ejercicio contable, de acuerdo con la normativa de Contabilidad Integrada Gubernamental	Cumplimiento de la Normativa emitida por el ente rector de las Finanzas del Estado para el Cierre del Ejercicio Contable.	Los Manuales de Normas y Procedimientos y normativas internas de la Entidad, autorizados y actualizados.	Jefe de Contabilidad/Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
46	7.8 Capacitación y Seguimiento	Plan de capacitación institucional enfocado en los temas del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental	Cumplimiento del plan de capacitación institucional que permita fortalecer las competencias sobre la normativa del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental.	Plan de Capacitación Institucional actualizado y autorizado periódicamente según necesidades de la Entidad	Jefe de Recursos Humanos	Durante el ejercicio fiscal 2024 se realizaron distintas capacitaciones para fortalecer las competencias del recurso humano.

Evaluación de la Norma No. 8 Normas Aplicables al Sistema de Tesorería

Normas Aplicables al Sistema de Tesorería					
No.	Norma Específica	Presencia	Criterios de Evaluación	Vigencia	Responsable
			Funcionamiento		Explicación, indicar medio de verificación y a qué medio de verificación
47	8.1 Función Normativa	Normas y Procedimientos para el manejo de efectivo y flujo de ingresos y egresos	Cumplimiento de normativa aplicable al sistema de Tesorería emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Normas y procedimientos para el manejo de efectivo y flujos de ingresos y egresos actualizados por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
48	8.2 Normativa Interna	Normas y procedimientos internos de la entidad para el manejo de efectivo y flujos de ingresos y egresos	Cumplimiento de normas y procedimientos internos, para el manejo de efectivo y flujos de ingresos y egresos.	Normas y procedimientos internos de la entidad para el manejo de efectivo y flujos de ingresos y egresos en cumplimiento con las Leyes y Normativas emitidas por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
49	8.3 Programación de Cuotas de Pago	Procedimientos de la entidad para la elaboración de la programación periódica de cuotas de pago.	Elaboración y cumplimiento de la programación periódica de cuotas de pago con base en el Flujo de Caja.	Procedimientos autorizados / actualizados para el cumplimiento de programación de cuotas de pago.	Se realiza la programación oportuna de cuotas según fuente de financiamiento de acuerdo con los Manuales de Normas y Procedimientos que se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
50	8.4 Administración y Control de Cuentas Bancarias	Directivos y procedimientos formales para la administración y control de las cuentas bancarias.	Cumplimiento de procedimiento que permitan el uso de los recursos públicos de acuerdo con las leyes, normas y procedimientos emitidos por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Procedimientos autorizados / actualizados para la administración y control de las cuentas bancarias.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
51	8.5 Administración de Efectivo	Directivos y procedimientos formales de saldos de efectivo que posea la entidad.	Control oportuno de excedentes de saldos en efectivo. Registro oportuno de los excedentes de saldos. Procedimientos de conciliación de saldos para determinar excedentes de efectivo de forma oportuna y realizar el reintegro correspondiente a la Cuenta de Fondo Común del Ministerio de Finanzas Públicas.	Procedimientos autorizados / actualizados para la administración de saldos de excedentes de efectivo.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
52	8.6 Conciliación de Saldos Bancarios	Directivos y procedimientos formales para efectuar la conciliación de saldos bancarios con registros contables.	Conciliación oportuna de los saldos bancarios con los registros contables. Procedimientos para efectuar la conciliación de saldos en bancos, en forma diaria, semanal y mensual según la naturaleza de las transacciones de la Entidad.	Procedimientos autorizados / actualizados para la conciliación de saldos bancarios.	Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente de acuerdo con los Manuales de Normas y Procedimientos.
53	8.7 Constitución y Fondos Relativos	Directivos y procedimientos para la constitución de los fondos relativos de la entidad.	Utilización de metodología técnica para establecer el monto del fondo relativo institucional a constituir ante el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado. Liquefacción documentada y aplicación de los criterios de calidad de gasto de los movimientos del fondo relativo y cajas chicas.	Procedimientos para la conciliación de saldos bancarios alineados con la normativa rectorada del ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente de acuerdo con los Manuales de Normas y Procedimientos.
54	8.8 Capacitación y Seguimiento	Plan que contenga programas específicos de capacitación al personal de la entidad sobre el Sistema de Tesorería.	Ejecución de procedimientos de seguimiento a la ejecución del Plan de Capacitación Institucional.	Plan de Capacitación Institucional de acuerdo con las actualizaciones de normativa aprobada del ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Durante el ejercicio fiscal 2024 se realizaron distintas capacitaciones para fortalecer las competencias del recurso humano.

Evaluación de la Norma No. 9 Normas Aplicables al Sistema de Crédito Público

Normas Aplicables al Sistema de Crédito Público		Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
No	Norma Específica	Presente	Funcionando		
55	9.1 Función Normativa	Identificar y conocer la normativa y procedimientos aplicables al Sistema de Crédito Público emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Ejecución de la política de crédito público. Establecimiento de normas e instructivos para el seguimiento de la información y control de uso de los préstamos.	Normas y procedimientos autorizados / actualizados para el cumplimiento de los requerimientos aplicables del Sistema de Crédito Público.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
56	9.2 Políticas de Crédito Público	Identificar y conocer las políticas de crédito público.	Dar seguimiento a los procedimientos que permitan el cumplimiento de las Políticas de Crédito Público. Definir los fundamentos económicos y financieros para el preparar adecuadamente la política de crédito público.	Normas y Procedimientos de la Entidad autorizados / actualizados de acuerdo con la normativa aplicable a la entidad.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
57	9.3 Control de Donaciones	Procedimientos para registrar presupuestariamente las donaciones.	Aplicar los procedimientos para registrar presupuestariamente las donaciones, en coordinación con los entes rectores relacionados.	Los procedimientos a cumplir para donaciones deben estar sujetos autorización / actualización de acuerdo con la normativa del ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.
58	9.4 Sistema de Información.	Identificar el Sistema de Información del Crédito Público y conocer la normativa aplicable.	Cumplimiento del Sistema de Información de acuerdo con la normativa aplicable.	Procedimientos autorizados / actualizados para la cumplir con los requerimientos del Sistema de Información de Crédito Público.	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.

Evaluación de la Norma No. 10 Normas Aplicables al Control de Fideicomisos Constituidos con Recursos Públicos

Normas Aplicables al Control de Fideicomisos constituidos con Recursos Públicos

No	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
59	10.1 Función Normativa	Identificar y conocer la normativa y procedimientos para la constitución, ejecución, extinción y liquidación de Fideicomisos constituidos con recursos públicos.	Cumplimiento y seguimiento de normativa y procedimientos relacionados al control de Fideicomisos constituidos con recursos públicos.	Normas y procedimientos para el Control de Fideicomisos, autorizados / actualizados por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Director Financiero	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.
60	10.2 Normativa Interna	Normativa y procedimientos internos para el control de los Fideicomisos constituidos con recursos públicos.	La entidad de cumplir con Normativa y procedimientos internos que garanticen el control de los Fideicomisos constituidos con recursos públicos, considerando: Autorización, Constitución, Cumplimiento a los fines del Fideicomiso, Extinción del Fideicomiso, y Liquidación.	Normas y procedimientos para el Control de Fideicomisos, autorizados / actualizados por la Máxima Autoridad de la entidad.	Director Financiero	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.
61	10.3 Escritura de Constitución	Existencia de la Escritura de Constitución de Fideicomisos.	Escritura de Constitución de Fideicomisos acorde a las leyes que los regulan y normativa emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Escritura de constitución con detalle de vigencia actual y modificaciones aprobadas del Fideicomiso.	Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.
61	10.3 Escritura de Constitución	Existencia de la Escritura de Constitución de Fideicomisos.	Escritura de Constitución de Fideicomisos acorde a las leyes que los regulan y normativa emitida por el ente rector de las Finanzas Públicas del Estado.	Escritura de constitución con detalle de vigencia actual y modificaciones aprobadas del Fideicomiso.	Director Financiero / Jefe de Asesoría Jurídica	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.
62	10.4 Fines del Fideicomisos	Alcance, fines y objetivos del Fideicomiso incluidos en la escritura de constitución, modificaciones y ampliaciones.	La Unidad competente de la entidad, en forma conjunta con los fiduciarios, es responsable de brindar seguimiento y control sobre el cumplimiento de alcance, fines y objetivos del Fideicomiso.	Cumplimiento de los fines del Fideicomiso alineados y ejecutados oportunamente de acuerdo con la Escritura de Constitución.	Director Financiero	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.
63	10.5 Registro de Fideicomisos	Proceso de registro de Fideicomisos constituidos con recursos públicos.	La unidad competente de cada entidad, es responsable de cumplir con los registros del Fideicomisos constituidos con recursos públicos.	Cumplimiento oportuno del registro de los Fideicomisos, de acuerdo con la normativa aplicable a cada entidad.	Director Financiero	Actualmente no se cuenta con Fideicomisos vigentes.

Evaluación de la Norma No. 11 Normas Aplicables a la Inversión Pública

Normas Aplicables a la Inversión Pública					
No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación. Indicar medio de verificación y anexo medio de verificación
		Presente	Funcionando		
64	11.1 Función Normativa	Identificar y conocer normativas y lineamientos para la Planificación, Ejecución y Liquidación de la Inversión Pública.	Cumplir con las normativas y lineamientos para la Planificación, Ejecución y Liquidación de la Inversión Pública. Rendir cuentas sobre el avance físico y financiero de conformidad con la normativa aplicable.	Normativa y lineamientos vigentes / actualizados sobre la Planificación, Ejecución y Liquidación de la Inversión Pública. Jefe de Planificación	Actualmente no se tiene proyectos de inversión pública.
65	11.2 Normativa Interna	Procedimientos y normativa que garantizan el control sobre el avance físico y financiero de obras, con la identificación, ubicación, liquidación en documentos de finalización, liquidación en infraestructura y proyectos sociales.	La ejecución financiera debe ser acorde con el avance físico de la obra. Ejecutar controles oportunos sobre la ejecución, supervisión y seguimiento de las obras en proceso. Procedimientos y normativa que garantizan el control sobre el avance físico y financiero de obras, con la identificación, ubicación, liquidación en documentos de finalización, liquidación en infraestructura y proyectos sociales. Los registros del proyecto de inversión en infraestructura y proyectos sociales, deben cargarse en el Módulo de la Bitácora Electrónica, habilitado por la Contraloría General de Cuentas.	Procedimientos y normativa de las entidades autoriza / actualizada sobre el avance físico y financiero de la inversión en infraestructura y proyectos sociales. Jefe de Planificación	Actualmente no se tiene proyectos de inversión pública.

Evaluación de la Norma No. 12 Normas Aplicables a la Administración y Registro del Patrimonio del Estado

Normas Aplicables a la Administración y Registro del Patrimonio del Estado					
No.	Norma Específica	Criterios de Evaluación			Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente	
66	12.1 Función Normativa	Identificar y conocer normativa y procedimientos para registro, actualización, consolidación del patrimonio público y baja de bienes, patrimonio público según la normativa que sea emitidos por los entes rectores aplicable a la entidad.	Cumplimiento de la normativa y Emisión, actualización y aprobación de registro, procedimientos de entes rectores, para el registro, actualización, consolidación del patrimonio público y baja de bienes del Estado.	Analista de Inventarios / Director Financiero	Se da cumplimiento a la normativa del ente rector para los procesos de bienes del estado.
67	12.2 Normativa Interna	Normativa y procedimientos de la Entidad para la Administración y Registro del Patrimonio del Estado.	La unidad competente en gestión del patrimonio de la entidad, debe emitir e implementar procedimientos internos de la Administración y Registro del Patrimonio del Estado. Registro oportuno de bienes del Estado de acuerdo con la normativa contable y de los documentos de soporte. Cumplir los procedimientos y criterios de adición y registro de mejoras de acuerdo al estado de los bienes. Ejecutar la programación de tomas físicas periódicas y oportunas de los bienes del Estado.	Normativa y procedimientos autorizados / actualizados de la entidad para el cumplimiento de la normativa y procedimiento de Administración y Registro del Patrimonio del Estado. Analista de Inventarios / Director Financiero	Manuales de Normas y Procedimientos se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización.

4. Riesgos de Fraude y Corrupción

La Unidad de Planificación, como unidad designada por Gerencia para coordinar el proceso de evaluación de riesgos en GUATEL, ha dado seguimiento a la elaboración de las matrices correspondientes. En este proceso, se ha tomado en cuenta la identificación de posibles eventos y riesgos relacionados con el fraude o la corrupción, enfocándose especialmente en los procesos clave y la ejecución del Plan Estratégico Institucional.

Siguiendo este enfoque, los responsables de cada dependencia contribuyeron al análisis de riesgos que han permitido realizar la evaluación y de forma específica de la realidad institucional. A continuación, se presentan las matrices que contienen la información detallada de los eventos y riesgos, así como las acciones llevadas a cabo para fortalecer y/o mitigar los posibles riesgos.

Fuentes de Caso de Corrupción				Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y analizar medio de verificación
No.	Fuentes de Evidencia	Presencia	Funcionamiento	Vigente			
68	Conflicto de interés	Preferencia intencional sobre proveedores de direccionamiento compras.	La acción de preferencia por adquirir un determinado bien o servicio que no es relevante impacta en falta de soluciones a verdaderas necesidades y delectadas para la población y los usuarios. Adquirir bienes o servicios a proveedores sin el perfil o la capacidad técnica impacta en la falta de capacidad de abastecer a tiempo con lo requerido.	Aumento mensual de casos por adquisición de bienes o servicios sin justificación o fuera del giro habitual de la entidad, y aumento mensual de casos de adquisición en licitación o compra directa con bases manipuladas para requerir aspectos técnicos con capacidad, para favorecer a un determinado proveedor.	Analista del Departamento de Compras Jefe del Departamento de Compras	Todas las adquisiciones y contrataciones de GUATEL se realizan en función del Plan Anual de Compras. En virtud de ello, las Direcciones solicitantes plantean las especificaciones técnicas y requisitos que deben cumplir los proveedores para la calidad del bien o servicio requerido. Aunado a lo anterior, se realizan las publicaciones en el Sistema Guatecompras para permitir la libre competencia y de ser el caso son alertadas las observaciones que plantean los interesados al momento de publicar el Proyecto de Bases o, en su caso, al publicar los concursos respectivos. Bajo ninguna circunstancia se realiza adjudicaciones a los oferentes que no cumplen con los requisitos, calidades o especificaciones técnicas determinadas en las Bases o TDRs. En GUATEL se da cumplimiento a lo determinado en el Artículo 20 de la Ley de Contrataciones del Estado y se afronta específicamente lo relacionado al conflicto de interés porque no se fijan especificaciones técnicas o disposiciones especiales que requieran o hagan referencia a determinadas marcas, nombres comerciales, patentes, diseños, tipos, orígenes específicos, productores o proveedores.	
69	Conflicto de interés	Obligatoriedad de negocios a contratistas o proveedores con conflicto de interés (amistades o familiares).	La práctica de negocio de compras dirigidas, para beneficiar a contratistas o proveedores que presentan conflicto de interés (familiares o amistades), provoca que la entidad invierta sus recursos financieros en el otorgamiento de eventos que no cumplan con principios de calidad del gasto, con pérdidas asociadas para la entidad.	Aumento de casos de eventos de cotización o licitación dirigidas a un mismo proveedor. Los términos de referencia se ajustan o están dirigidas exactamente a la presentación de ofertas de un proveedor, aumento de compras con las características siguientes: •Se concentran en un mismo proveedor • Identificación de proveedores únicos, • Proveedores con señalamientos o casos legales de corrupción, y • Proveedores no calificados (recién formalizados legalmente, sin capacidad de servicio o recursos financieros).	Analista del Departamento de Compras Jefe del Departamento de Compras	Todas las adquisiciones y contrataciones de GUATEL se realizan en función del Plan Anual de Compras. En virtud de ello, las Direcciones solicitantes plantean las especificaciones técnicas y requisitos que deben cumplir los proveedores para la calidad del bien o servicio requerido. Aunado a lo anterior, se realizan las publicaciones en el Sistema Guatecompras para permitir la libre competencia y, de ser el caso, son alertadas las observaciones que plantean los interesados al momento de publicar el Proyecto de Bases o, en su caso, al publicar los concursos respectivos. Bajo ninguna circunstancia se realiza adjudicaciones a los oferentes que no cumplen con los requisitos, calidades o especificaciones técnicas determinadas en las Bases o TDRs. En GUATEL se cuenta con un Código de Ética de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores y se da cumplimiento a lo determinado en el Artículo 80, Prohibiciones. No podrán concursar o celebrar contratos con el Estado, o tener otra calidad referida a los proveedores y contratistas del Estado (.) literal k) Los patentes dentro de los grados de ley de los dignatarios de la Nación, funcionarios públicos, empleados públicos o de las autoridades de las entidades a los que se refiere el artículo 1 de esta Ley, cuando los contratos deban celebrarse con las entidades en las que el parente linaje, labore, preste servicios o se encuentre bajo su autoridad.	
		Requerimiento de pagos no autorizados a cambios de adjudicación de eventos de contratación y compra de productos.	La entidad se expone a riesgos reputacionales o denuncias derivado de que los Servidores Públicos requieren un pago no autorizado (soborno) para la entrega de productos o servicios de la entidad.	Aumento de casos de productos recibidos en almacén que no cumplen con términos de referencia o especificaciones técnicas requeridas. • Incremento en precios de bienes y servicios (de acuerdo al índice de precios del INE o de mercado) incluidos en cotizaciones o presentación de ofertas de proveedores, y • Cambios, mejoras o comportamientos en el nivel de vida de los Servidores Públicos involucrados en el proceso de adquisiciones.	Analista del Departamento de Compras Jefe del Departamento de Compras	El producto lo rechaza el almacén ya que no cumple con las especificaciones técnicas y se las solicita el cambio o la devolución del dinero por medio de un oficio. Como se ha indicado anteriormente, todas las adquisiciones se realizan en cumplimiento a las especificaciones técnicas requeridas. En consecuencia, todos los productos que ingresan al Almacén deben cumplir con las especificaciones, condiciones y calidades requeridas en los TDRs o Bases, de conformidad con lo establecido en las especificaciones técnicas planteadas por la Dirección o área solicitante. En GUATEL se cuenta con un Código de Ética de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores y se da cumplimiento a lo determinado Artículo 20 y en el Artículo 80, Prohibiciones. Literal k), ambos de la Ley de Contrataciones del Estado. Consecuentemente no se realizan compras redireccionadas ni tampoco que promuevan el conflicto de interés.	

Fuentes de Caso de Corrupción

No.	Fuentes de Eventos	Criterios de Evaluación		Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando			
70	Soborno	El Servidor Público recibe comisiones o dádivas a cambio de agilización de trámites de pagos a proveedores.	La entidad se expone a pérdida reputacional por denuncias de coacción o cohecho entre proveedores y Servidores Públicos.	Cambios, mejoras o comportamientos en el nivel de vida de los Servidores Públicos involucrados en el proceso de adquisiciones, identificación de relaciones entre proveedores y personal asociado a las adquisiciones y contrataciones, y • Actitud prepotente e imperativa de los proveedores ante los Servidores Públicos.	Analista del Departamento de Tesorería y Director Financiero	Se lleva control estricto de los procesos de gestión de pagos, con el fin de gestionar el riesgo asociado.
71	Soborno	Atrasos intencionales en el procesamiento de adquisiciones y contrataciones.	El Servidor Público al provocar atrasos intencionales o creación de requerimientos discrecionales en adquisiciones y contrataciones, podría exponer a los proveedores a ofrecimiento de dádivas, para agilizar los procesos de pago, lo cual impactará en riesgos reputacionales y la ineficiencia en la prestación de servicios.	Aumento mensual de casos de retrasos de pagos a los proveedores por criterios arbitrarios para liquidación o avance, y Aumento mensual de casos de pérdida de papelería en el expediente del proveedor para retener pago.	Analista del Departamento de Tesorería y Director Financiero	Se lleva control estricto de los procesos de gestión de pagos, con el fin de gestionar el riesgo asociado.
72	Gratificaciones ilegales	Los Servidores Públicos reciben gratificaciones irregulares (dádivas), para mantenimiento de su continuidad de negocios con proveedores.	Las gratificaciones ilegales de parte del proveedor condicionan al Servidor Público, para la continuidad y otorgamiento de negocios, impactando en posible incumplimiento de la calidad del gasto público.	Cambios, mejoras o comportamientos en el nivel de vida de los Servidores Públicos involucrados en el proceso de adquisiciones, • Identificación de relaciones entre proveedores y personal asociado a las adquisiciones y contrataciones, • Incremento en precios de bienes y servicios (de acuerdo al índice de precios del INE o de mercado) incluidos en cotizaciones o presentación de ofertas de proveedores, • Actitud prepotente e imperativa de los proveedores ante los servidores públicos, • Aumento de casos de bienes o servicios defectuosos en los cuales no se activó la fianza de garantía para no afectar al proveedor, y • Dádivas recibidas de proveedores y no reportadas al área de Recursos Humanos de la entidad.	Analista del Departamento de Compras y Jefe del Departamento de Compras	Los pagos a proveedores y contrataciones se realiza en función del bien o servicio adquirido, su programación presupuestaria y la disponibilidad de recursos (cuota y disponibilidad bancaria), siendo el caso que GUATEL depende al cien por ciento de los ingresos propios. En consecuencia, los pagos se realizan priorizando las necesidades institucionales para el cumplimiento de las funciones y atribuciones que por ley le competen a GUATEL.
73	Extorsión económica	A los Servidores Públicos se les pide un apoyo económico a cambio del mantenimiento de su relación laboral o privilegios.	La extorsión económica a los Servidores Públicos provoca que la prestación de sus servicios y funciones se desarrollen de manera ineficiente y con baja calidad, lo cual también impacta en posibles denuncias o inconformidades de la ciudadanía.	Aumento de casos de denuncias de Servidores Públicos por acoso financiero o requerimiento de apoyo económico, y aumento mensual de casos de Servidores Públicos que no se presentan a laborar con regularidad a su área de trabajo.	Jefe de Recursos Humanos/ Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica	Recursos Humanos No tiene registros, derivado a que no existe denuncias de esta naturaleza.
73	Extorsión económica	A los Servidores Públicos se les pide un apoyo económico a cambio del mantenimiento de su relación laboral o privilegios.	La extorsión económica a los Servidores Públicos provoca que la prestación de sus servicios y funciones se desarrollen de manera ineficiente y con baja calidad, lo cual también impacta en posibles denuncias o inconformidades de la ciudadanía.	Aumento de casos de denuncias de Servidores Públicos por acoso financiero o requerimiento de apoyo económico, y aumento mensual de casos de Servidores Públicos que no se presentan a laborar con regularidad a su área de trabajo.	Jefe de Unidad de Asesoría Jurídica	No Aplica.

Fuentes de Casos de Efectivo y Equivalentes

No.	Fuentes de Eventos	Presente	Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
			Funcionando	Vigente		
74	Hurto	Faltantes de efectivo en fondo rotativo, caja chica y receptorías (cuando aplicare)	Los faltantes de efectivo en fondo rotativo, caja chica y receptorías impactan en gastos asociados a procesos legales de recuperación y deducción de responsabilidades e investigaciones	- Falta de efectivo para cubrir gastos emergentes. - Presencia de documentación irregular para soportar gastos, y - Constantes faltantes en arqueos realizados.	Analista del Departamento de Tesorería/Encargado de Caja Chica/ Director Financiero	Arqueos frecuentes para mitigar el riesgo.
75	Hurto	Reporte tardío de depósitos por ingresos propios	La falta de procesos formales y documentados, para el manejo eficiente de depósito del efectivo provoca en la entidad que los servidores a cargo de los procesos estén expuestos o realicen prácticas de manejo de fondos.	- Aumento de casos por falta de integridad en los reportes diarios de efectivo. - Incongruencias entre liquidación diaria de fondos y depósitos realizados, y - Pérdidas en conciliación que presentan atrasos en su registro.	Analista del Departamento de Tesorería / Director Financiero / Jefe del Departamento de Contabilidad	Los ingresos se registran oportunamente según su recepción, en mayor proporción ingresos mediante transferencia a cuenta bancaria.
76	Facturas Irregulares.	La entidad podría recibir facturas irregulares o falsas derivado de: - Empresas inexistentes - Alteración por parte del proveedor - Corresponden a gastos personales - Lo anterior provoca erogaciones innecesarias e ilegales, que afectan los flujos de efectivo y disponibilidad presupuestaria de la entidad	- Adquisiciones recurrentes de bienes, suministros y servicios a empresas no constituidas legalmente y empresas inexistentes. - Aumento de casos para adquisición de bienes y servicios no incluidos en el Plan Anual de Compras. - Rechazo de liquidaciones de las unidades administrativas por no coincidir información de la factura contra requisición u orden de compra, y - Existen gastos frecuentes que no corresponden a la naturaleza de la entidad.	Analista del Departamento de Compras / Jefe del Departamento de Compras	Para todas las adquisiciones y contrataciones se deben cumplir con varios aspectos: El proveedor tiene que estar registrado en el RGAE del Ministerio de Finanzas Públicas y actualizado en la SAT. Asimismo, al momento de recibir el bien o servicio, se publica en el Sistema GUATECOMPRAS la factura, también se hace el registro correspondiente en el Sistema SIGES y en el SICOINDES. Todos estos sistemas están programados para identificar aquellos casos de facturas que no cumplen con la normativa vigente. Aunando a lo anterior, en cada uno de los departamentos de la Dirección Financiera se verifica el cumplimiento de requisitos en el expediente respectivo.	
Desembolsos fraudulentos						Como División de Recursos Humanos en conjunto con el encargado de nóminas y planillas nos cercioramos del pago de nóminas y planillas cada mes, esto se realiza con el apoyo de los reportes del boletín de entradas y salidas para el personal por contrato 022 en dicho reporte verifica el horario de entrada y salida establecido en el contrato administrativo de cada trabajador. Se lleva un registro y control de las inasistencias de cada trabajador con su debido documento de respaldo que originó dicha inasistencia. Se hace del conocimiento que los trabajadores no solicitan con frecuencia licenciamiento. Como parte del quehacer de la División de Recursos Humanos se verifica y controla que los puestos no incurran en duplicidad de funciones acorde al Plan de Clasificación de Puestos. Actualmente no se cuenta con algún abandono de puesto de trabajo por parte del trabajador. Guatel no cuenta un pago de horas extras por ende no se generan algún pago injustificado o bien de alguna compensación económica que no este aprobado por las leyes y reglamentos internos que rigen a Guatel.
77	Irregularidades en Nómina.	Erogaciones por pago de nóminas que pudieran estar expuestas a riesgos de: - Personal inexistente. - Personal con incompatibilidad de horarios - Compensaciones y horas extras no soportadas	Incremento en los reportes de inasistencia del personal.	- Organigrama frecuente de licencias en varios puestos. - Atrasos en el marcaje o inicio de labores relacionado a problemas de traslados. - Abandono de puestos de trabajo. - Incrementos no justificados de pagos de horas extras o compensaciones.	Encargado de Nóminas y Planillas / Jefe de la División de Recursos Humanos	

Fuentes de Casos de Efectivo y Equivalentes

No.	Fuentes de Eventos	Criterios de Evaluación		Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando			
78	Desembolsos fraudulentos	Reembolsos de Gastos.	Erogaciones innecesarias o no autorizadas que impactan en la disponibilidad de efectivo y presupuesto, relacionadas a: • Gastos inexistentes, y • Gastos sobrevaluados. Pagos concentrados en un proveedor.	Frecuente liquidación de facturas o documentos por gastos repetitivos. • Frecuente liquidación de gastos valuados con precios que no corresponden al valor de mercado, y • Múltiples reembolsos a un mismo proveedor.	Analista del Departamento de Tesorería / Director Financiero	Control de gestión de compras menores, a efecto solo se realicen con disponibilidad presupuestaria y según montos previstos.
		Adulteración de Cheques	Presentación de reclamos o rechazos asociados a la emisión y cobro de cheques o recepción de transferencias, que provoquen reprocesos o pagos duplicados de un mismo servicio o adquisición.	• Identificación de firmas falsificadas, • Adulteración del beneficiario, • Incremento de reclamos asociados a cheques ya cobrados o transferencias electrónicas, • Transferencias no regularizadas en conciliaciones, • Cheques retenidos en Tesorería, y • Concentración de un solo firmante autorizado.	Analista del Departamento de Tesorería / Director Financiero	Se lleva control estricto de los procesos de gestión de pagos, con el fin de gestionar el riesgo asociado.
79	Retención Indevida	Apropiación irregular de ingresos propios.	Flujos de efectivo no disponibles para la ejecución presupuestaria y cumplimiento de objetivos por apropiaciones irregulares de ingresos propios.	• Frecuentes diferencias entre formularios de ingresos y depósitos bancarios, • Partidas de ingresos no regularizadas en conciliaciones bancarias, • Incremento en faltantes de liquidaciones de ingresos, y • Disminución inusual de nivel de ingresos en relación con cobros programados.	Jefe del Departamento de Presupuesto / Director Financiero / Encargado de Cobros	Los ingresos se registran oportunamente según su recepción, en mayor proporción ingresos mediante transferencia a cuenta bancaria.
		Irregularidades en cobro y recepción de ingresos.	Disminución de ingresos propios, derivados de acciones o apropiación indebida de fondos asociados al cobro de ingresos, cobradores y receptores.	• Atrascos en la liquidación de ingresos, • Descuadre frecuente en la cuenta corriente, • Descuentos no autorizados, y • Casos de jinetes de fondos.	Encargado de Cobros / Director Financiero	Los ingresos se registran oportunamente según su recepción, en mayor proporción ingresos mediante transferencia a cuenta bancaria.

Fuentes de casos de Inventarios y Almacenes

No.	Fuentes de Eventos	Criterios de Evaluación			Vigente	Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionamiento	Malfuncionamiento			
80	Uso indebido	El Servidor Público utiliza los recursos de la entidad para obtener un beneficio o ventaja personal.	Malversación de recursos de la entidad por usos no autorizados que impacta en: • Mantenimiento o gastos innecesarios relacionados a reparaciones de bienes, • Incurrir en gastos para reposición de recursos de almacén, e • Incremento en reclamos o denuncias por ineficiente servicio a la ciudadanía.			Jefe de Servicios Generales / Encargado de Almacén / Directora Administrativa	Para garantizar la asignación oportuna de los insumos necesarios, Almacén tiene establecida la recepción de requerimientos dentro de los primeros días del mes de acuerdo a la Normativa de Almacén, que fue aprobada por la Junta Directiva, mediante certificación del punto cuarto, Acta 40-2022, de fecha 20 de diciembre de 2022, con esta medida se puede mejorar el control sobre el consumo de los recursos por parte de las distintas dependencias de GUATEL.
		Apropiación de existencias de inventario.	Falta de control de seguridad física en el almacén.	• Frecuentes reportes inexistencias o pérdidas de inventarios dentro de almacén.		Encargado de Almacén / Directora Administrativa	Por medio de Servicios Generales, se revisan semanalmente los niveles de lubricantes de todos los vehículos de la Institución a efecto de garantizar el adecuado funcionamiento de los mismos.
81	Hurto de Inventario	Recepción y envíos con irregularidades.	Exposición a riesgo de falsificación de documentación de los procesos de recepción y envíos de inventarios a distintas áreas de la entidad.	Reportes de bienes asignados en tarjetas de responsabilidad Reportes de bienes asignados en tarjetas de responsabilidad del personal de la entidad, que no han recibido y desconocen de su traslado o ubicación. Del personal de la entidad, que no han recibido y desconocen de su traslado o ubicación.		Analista de Inventarios / Director Financiero	Derivado de la revisión periódica de los productos en Almacén, se garantiza que los mismos no sean sujetos de hurto, además la programación de compra se realiza ajustada a las necesidades institucionales evitando de esta forma el desperdicio o la compra excesiva.
		Compras no recibidas en almacén.	Compras realizadas con fines distintos al propósito de la entidad, con el fin de obtener un beneficio personal o en conjunto, apropiándose de bienes del Estado.	• Diferencias entre los registros en el sistema y existencias del inventario físico		Analista del Departamento de Compras / Jefe del Departamento de Compras / Director Financiero / Analista del Departamento de Tesorería	Al momento de realizar la requisición tiene que pasar antes en el Departamento de Inventarios para verificar la existencia en el inventario físico, posteriormente se realizan las gestiones correspondientes para la compra ya sea baja cuantía, compra directa, cotización o licitación, a su recepción es verificado por el encargado de la Unidad de Almacén quien emite el Formulario IH.
		Apropiación de bienes.	El personal de la Entidad se apropia de los bienes asignados o de alguien más, causando un perjuicio al patrimonio.	• Aumento de casos de denuncias sobre robos o pérdidas de bienes, los cuales se mantienen inconclusos.		Analista de Inventarios / Director Financiero	Todos los bienes son recibidos por almacén e ingresados al Sistema Sicoin oportunamente.
							Proceso de elaboración de inventario físico y control de bienes según tarjeta de responsabilidad.

Fuentes de Casos de Información Fraudulenta

No.	Fuentes de Eventos	Criterios de Evaluación			Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexar medio de verificación
		Presente	Funcionando	Vigente		
82	Financiera /Sobrevaloración de Bienes	Diferencias entre libros de integraciones, auxiliares y registros en sistemas del Estado.	Exposición a riesgos de apropiación indebida de recursos o bienes del Estado, derivado de un registro no íntegro o con diferencias entre integraciones, libros auxiliares y registros en sistemas del Estado.	Diferencias no investigadas o acoradas oportunamente entre integraciones, libros auxiliares y registros en sistemas del Estado.	Analista de Inventarios /Jefe del Departamento de Compras/ Jefe del Departamento de Contabilidad	En proceso de depuración de cuentas de Balance General y registros auxiliares para la conciliación respectiva, sobre registros antiguos.
		Gastos y Obligaciones no registradas.	Gastos y Obligaciones no registradas que impactan en posibles denuncias o demandas por parte de proveedores y acreedores.	Incremento de casos legales asociados a demandas de pago por parte de proveedores y acreedores, los cuales no cuentan con registros de obligación de pago en los Sistemas del Estado.	Jefe de la División de Recursos Humanos / Encargado de Nominas /Director Financiero/Analista de Compras/ Jefe del Departamento de Contabilidad	Todos los compromisos se registran oportunamente según la recepción de la documentación de respaldo respectiva.
		Gastos y Obligaciones no registradas.	Gastos y Obligaciones no registradas que impactan en posibles denuncias o demandas por parte de proveedores y acreedores.	Incremento de casos legales asociados a demandas de pago por parte de proveedores y acreedores, los cuales no cuentan con registros de obligación de pago en los Sistemas del Estado.	Jefe de la División de Recursos Humanos / Encargado de Nominas /Director Financiero/Analista de Compras/Jefe del Departamento de Contabilidad	Actualmente se ha incrementado las demandas por prestadores de servicios técnicos y profesionales 029, y que el juzgado notifica la sentencia judicial la cual no fue prevista en el anteproyecto para contemplar dicho gasto en el ejercicio fiscal actual o siguiente, creando un impacto alto en la ejecución presupuestaria y financiera de la empresa.
		Revelaciones inapropiadas de políticas de registro financiero.	Representación errónea u omisión intencional en los Estados Financieros de hechos, transacciones u otra información importante por parte de la entidad.	Diferencias entre información de registros de la entidad y los Sistemas de Información del Estado.	Jefe del Departamento de Contabilidad / Director Financiero	En proceso de depuración de cuentas de Balance General y registros auxiliares para la conciliación respectiva, sobre registros antiguos.
83	No Financiera /Operativa	Alteración de información de alcance de metas.	La entidad revela información no confiable con relación a la consecución de objetivos, lo cual expone a la Máxima Autoridad a toma de decisiones inadecuadas y pérdida reputacional ante la ciudadanía.	Informes de alcances de metas presentan diferencias respecto a informes de ejecución presupuestaria y de las entidades rectoras de Planificación y de Finanzas del Estado.	Jefe del Unidad de Planificación	Los sistemas informáticos utilizados para la ejecución, programación y programación de metas físicas y financieras, tienen coherencia en los sistemas utilizados, tanto las metas físicas como las financieras.
		Ocultación de informes de reclamos por prestación de servicios.	Se omite o destruye documentación relacionada a denuncias o inconformidades por parte de la ciudadanía, impactando negativamente en la rendición de cuentas y transparencia de la entidad.	Denuncias o inconformidades sobre la falta de atención a reclamos de la ciudadanía por prestación de servicios.	Director de Comercialización / Director Técnico	La Dirección de Comercialización no omite o destruye documentación relacionada la rendición de cuentas y la transparencia de la entidad, dándole el debido cumplimiento a las normativas y leyes vigentes.

No	Fuentes de Eventos	Criterios de Evaluación		Responsable	Explicación, indicar medio de verificación y anexa medio de verificación
		Presente	Funcionando		
83	No Financiera Operativa	Ocultación de informes de reclamos por prestación de servicios.	Se omite o destruye documentación relacionada a denuncias o inconformidades por parte de la ciudadanía, impactando negativamente en la rendición de cuentas y transparencia de la entidad.	Director de Comercialización / Director Técnico	Todas las inconformidades y reclamos relacionados con la prestación de servicios son tratados de manera individual. Cada caso es analizado y procesado para garantizar una respuesta adecuada. La unidad responsable de gestionar estos reclamos es el NOC (Centro de Operaciones de Red), que se encarga de recolectar la información inicial y asignarla a las áreas técnicas responsables. Este proceso se gestiona mediante una herramienta digital de control llamada Freshdesk, que funciona como una mesa electrónica de ayuda. Freshdesk permite la creación de tickets, la automatización de flujos de trabajo y la interacción en tiempo real con los clientes, asegurando un seguimiento oportuno y eficiente. Medio de Verificación: Registro de tickets generados en Freshdesk. Reporte estadístico de gestión de reclamos, incluyendo tiempos de resolución y asignación por área. Política o procedimiento interno de manejo de reclamos.
84	Recursos Humanos, Antecedentes del empleado	Inconsistencias en la información de expedientes laborales.	La información del expediente laboral del trabajador presenta inconsistencias respecto a la veracidad que podría afectar: • Eficiencia en el cumplimiento de sus funciones. • Incompetencia al no cumplir con el perfil del puesto. • Generar incertidumbre ante la entidad por falta de competencia, idoneidad y capacidad. • Conflicto de interés, y • Accidentes laborales	Jefe de la División Recursos Humanos	Los expedientes laborales se encuentran en su totalidad acorde al listado de requisitos previo a la contratación, con ello se verifica la veracidad de dicha papelería y el perfil para el puesto que será contratado con base al Plan de Clasificación de Puesto aprobado por la Junta Directiva, así mismo se realizan diversas capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades del trabajador después de su contratación o nombramiento, se cuenta con una evaluación de periodo de prueba y una evaluación anual de desempeño dichas evaluaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva, para evitar algún tipo de reclamo o denuncia por incumplimiento de funciones o procesos administrativos en la Empresa.

5. Evaluación y Gestión de Riesgos

Para identificar y evaluar los riesgos dentro de la institución, los Directores y Jefes de cada área participaron activamente en el proceso de análisis, utilizando la metodología proporcionada por la Contraloría General de Cuentas. Este procedimiento incluyó el llenado de varias matrices diseñadas específicamente para abordar diferentes aspectos del riesgo institucional:

1. Matriz de Evaluación de Riesgos: Ha permitido identificar y analizar los riesgos asociados a los procesos clave, considerando su probabilidad e impacto.
2. Matriz de Continuidad y Monitoreo del Riesgo: Ayuda a evaluar la capacidad de respuesta ante eventos que podrían interrumpir las operaciones, garantizando la continuidad operativa de la empresa.
3. Mapa de Riesgos: Ofrece una representación gráfica que ha facilitado la comprensión de los riesgos prioritarios.

Durante este análisis, se identificaron riesgos específicos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos riesgos se analizaron bajo un enfoque estructurado, con el fin de establecer acciones y actividades de mitigación efectivas. Cada uno de los riesgos detectados ha sido detallado en las matrices correspondientes que se pueden observar en el apartado de Anexos de este documento, que buscan reducir su probabilidad de ocurrencia y/o su impacto potencial.

A continuación, se presentan los principales riesgos identificados, destacando el compromiso institucional con la prevención y gestión de riesgos para garantizar una operación eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos establecidos:

- Falta de asignación presupuestaria y de recursos para financiar los puestos necesarios en la Dirección de Comercialización
- Falta de comercialización de GUATEL con su población objetivo.
- Ampliar el respaldo de energía ininterrumpida (UPS) en data center, acorde a la potencia de equipos activos instalados en el Data Center de -GUATEL-.
- Renovar el Sistema de Tierra Física en tablero eléctrico, rack y gabinete en el Data Center de GUATEL.
- Falta temporal de atención a las fallas en el servicio reportadas por los clientes.
- Falta de aprobación de Normativa de Vehículos
- Limitado personal Para una adecuada desagregación de funciones de la Dirección Administrativa
- Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras sin actualizar.
- Falta de actualización del Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso.
- Falta de digitalización y sistematización de documentación de los expedientes laborales de trabajadores e histórico de extrabajadores
- Falta de razonabilidad de la información financiera presentada en el balance general para la toma de decisiones.
- Falta de certeza sobre lo adecuado del archivo de documentos que respalde las transacciones mostradas en los estados financieros.
- Riesgo de Normativa no actualizada para el desarrollo de las actividades financieras.
- Actualización en proceso de los Manuales de Normas y Procedimientos del Área Financiera.

- Riesgo de incumplimiento normativa relacionada a compras por Fondo Rotativo y Caja Chica, por las unidades requirentes.
- Incumplimiento de Entrega de los Planes Institucionales a SEGEPLAN el 30 de abril de cada año.
- Incumplimiento de plazos de procesos judiciales y administrativos

6. Conclusión global del Auditor Interno

Las auditorías realizadas permitieron evaluar el ambiente y estructura de control interno institucional, así como el cumplimiento de la normativa relacionada a la contratación de personal y procesos financieros. Se identificaron varias deficiencias y riesgos, incluyendo: Facturas por servicios sin registro contable oportuno (Cuentas por pagar), lo que puede generar incumplimientos financieros y fiscales; falta de documentación completa y actualizada en los expedientes de personal y proveedores, lo que puede generar dificultades para la rendición de cuentas y la transparencia; inconsistencias en la conformación de expedientes de egresos, lo que puede afectar la precisión y confiabilidad de la información financiera; riesgos materializados en la gestión de fondos rotativos y caja chica, lo que puede generar pérdidas financieras y afectar la integridad de la institución; e incumplimiento parcial del control interno en el proceso de asignación y registro de activos fijos, lo que puede generar riesgos de pérdida o deterioro de los activos.

Se recomendó que la institución tomara medidas inmediatas para: Completar y actualizar la documentación en los expedientes de personal y proveedores, asegurando que se cumpla con la normativa aplicable; implementar procedimientos de control interno más efectivos en la gestión de fondos rotativos y caja chica, asegurando que se cumpla con la normativa aplicable y se minimicen los riesgos; fortalecer los procedimientos de conciliación de los bienes asignados con las tarjetas de responsabilidad, asegurando que se cumpla con la normativa aplicable y se minimicen los riesgos; y realizar revisiones periódicas para asegurar la integridad y confiabilidad de la información registrada, y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Es fundamental que la institución priorice la implementación de estas recomendaciones para minimizar los riesgos y mejorar la eficacia y eficiencia en la

gestión de los recursos. Además, se recomienda que la institución: Establezca un plan de acción para implementar las recomendaciones y monitorear su cumplimiento; asigne responsabilidades claras y definidas para la implementación de las recomendaciones; y establezca un sistema de seguimiento y evaluación para monitorear el progreso y los resultados de la implementación de las recomendaciones.

La implementación de estas recomendaciones permitirá a la institución mejorar su gestión y minimizar los riesgos, asegurando la transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos.

7. Anexos

Anexo I. Matriz de evaluación del riesgo

Anexo II. Matriz de Continuidad y Monitoreo del Riesgo

Anexo III. Mapa de Riesgos

Anexo I. Matriz de evaluación del riesgo

Entidad		Empresa Guatemala de Telecomunicaciones - GUATEL -	
Periodo de evaluación		01 de enero al 31 de diciembre de 2025	

No.	Objetivo	Tipo de Objetivo	Ref.	Area evaluada	Eventos	Descripción del riesgo	Probabilidad (P)	Severidad (S)	Riesgo inherente (P x S)	Mitigador del riesgo	A mitigar	Evaluación ajustada residual		Riesgo residual	Control interno para mitigar (gestionar el riesgo)	Observaciones
												Severidad	Probabilidad			
1	E-COM	Estratégico	E-COM1	Dirección de Comercialización	Limitada asignación presupuestaria y de recursos financieros	Falta de asignación presupuestaria y de recursos para financiar los puestos necesarios en la Dirección de Comercialización	3	3	9	3	S	1	3	1	Solicitar el recurso humano necesario bajo reglón de dependencia para fortalecer áreas críticas que componen la Dirección de Comercialización.	
2	E-COM	Estratégico	E-COM2	Dirección de Comercialización	Limitada Información	Falta de comercialización de GUATEL con su población objetivo	3	4	12	2	S	3	3	9	Implementar estrategias a través de recurso humano especializado y un presupuesto designado para el funcionamiento de la dirección de comercialización para dar a conocer los servicios que se prestan y proyectarse como un aliado estratégico a nivel gubernamental.	
3	E-TEC	Estratégico	E-TEC1	Soporte IT	Infraestructura de red	Ampliar el respaldo de energía ininterrumpida (UPS) en data center, acorde a la potencia de equipos activos instalados en el Data Center de -GUATEL-.	4	4	16	4	P	1	4	4	Gestionar la compra del equipo que permita cumplir con el respaldo de energía ininterrumpida del data center, para cubrir el consumo de potencia y sostenerla en un tiempo mayor o igual a una hora.	
4	E-TEC	Estratégico	E-TEC2	Soporte IT	Infraestructura de red	Renovar el Sistema de Tierra Física en tablero eléctrico rack y gabinete en el Data Center de GUATEL.	4	5	20	4	S	4	2	8	Gestionar la compra de un servicio de puesta a tierra física o la compra de materiales eléctricos para la instalación e implementación.	
5	O-TEC	Operativo	O-TEC1	Soporte NOC	Atención al Servicio	Falla temporal de atención a las fallas en el servicio reportadas por los clientes.	2	2	4	2	P	1	2	2	Dar seguimiento a la implementación de la aplicación cliente-proveedor-NOC para el seguimiento para la aprobación de la Normativa de Vehículos	
6	N-ADM	Normativo	N-ADM1	Departamento de Servicios Generales	Normativas internas	Falla de aprobación de Normativa de Vehículos	2	1	2	2	P	1	1	1		En proceso

Entidad	
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones - GUATEL	
01 de enero al 31 de diciembre de 2025	

GUATEL																	
No	Objetivo	Tipo de Objetivo	Ref.	Área evaluada	Eventos	Descripción del riesgo					Evaluación riesgo residual					Control interno para mitigar el riesgo	Observaciones
13	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
Objetivo	Tipo de Objetivo	Ref.	Área evaluada	Eventos	Descripción del riesgo	Probabilidad (P)	Severidad (S)	Riesgo inherente (P x S)	Exposición del Mitigador	A mitigar	Probabilidad	Severidad	Riesgo residual	Control interno para mitigar el riesgo	Observaciones		
7 O-ADM	Operativo	O-ADM1	Dirección Administrativa	Estructura Organizacional	Limitado personal Para una adecuada desagregación de funciones de la Dirección Administrativa	5	3	15	3	P	3	3	9.00	Solicitar la contratación del recurso humano para el cumplimiento y desagregación de las funciones de	En proceso		
8 N-ADM	Normativo	N-ADM2	Departamento de Compras	Procesos y Procedimientos	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras sin actualizar.	3	4	12	3	P	1	4	4.00	Seguimiento a la aprobación de la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras.			
9 I-RRHH	Información	I-RRHH1	División de Recursos Humanos	Actualización del Manual de Inducción	Falta de actualización del Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso.	4	3	12	3	P	2	3	6.00	Seguimiento a la actualización del Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso.			
10 I-RRHH	Información	I-RRHH2	División de Recursos Humanos	Digitalización de expedientes de trabajadores y extrabajadores	Falta de digitalización y sistematización de documentación de los expedientes laborales de trabajadores e histórico de extrabajadores	5	2	10	3	P	3	2	6.00	Digitalización de expedientes de extrabajadores de GUATEL para el resguardo de la información del año 2022 e histórico.			
11 I-FIN	Información	I-FIN1	Dirección Financiera	Estados Financieros	Falta de razonabilidad de la información financiera presentada en el balance general para la toma de decisiones.	3	3	9	3	S	3	1	3.00	Seguimiento al avance del proceso de depuración de los estados financieros.			
12 N-FIN	Normativo	N-FIN1	Dirección Financiera	Gestión de Archivo	Falta de certeza sobre lo adecuado del archivo de documentos que respalde las transacciones mostradas en los estados financieros	3	2	6	2	S	3	1	3.00	Seguimiento al avance del ordenamiento y catalogación del archivo.			
13 N-FIN	Normativo	N-FIN2	Dirección Financiera	Procesos y Procedimientos	Riesgo de Normativa no actualizada para el desarrollo de las actividades financieras	3	3	9	3	P	1	3	3.00	Seguimiento a la actualización y creación de normativas para el desarrollo de actividades financieras.			
14 N-FIN	Normativo	N-FIN3	Dirección Financiera	Procesos y Procedimientos	Actualización en proceso de los Manuales de Normas y Procedimientos del Área Financiera.	3	3	9	3	P	1	3	3.00	Seguimiento a la actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos de la Dirección Financiera.			
15 N-FIN	Normativo	N-FIN4	Dirección Financiera	Procesos y Procedimientos	Riesgo de incumplimiento normativa relacionada a compras por Fondo Rotativo y Caja Chica, por las unidades requerientes.	2	2	4	2	P	1	2	2.00	Implementar arques de caja periódicamente y a solicitud del Director Financiero.			

Entidad	
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	
Periodo de evaluación	
01 de enero al 31 de diciembre de 2025	

No.	Objetivo	Tipo de Objetivo	Ref.	Área evaluada	Eventos	Descripción del riesgo	Probabilidad (P)	Severidad (S)	Riesgo inherente P x S	Eficacia del Mitigador	A mitigar	Probabilidad	Severidad	Evaluación ajustada residual	Riesgo residual	Control interno para gestionar el riesgo	Observaciones
16	N-UP	Cumplimiento Normativo	N-UP1	Unidad de Planificación	Planes Institucionales	Incumplimiento de Entrega de los Planes Institucionales a Segeplan el 30 de abril de cada año.	2	3	6	2	P	1	3	3.00		- Lineamientos proporcionados por la Segeplan a inicio de cada ejercicio fiscal. - Procedimiento para la elaboración de los Planes Institucionales. Supervisión periódica del casillero electrónico de GUATEL.	
17	C-AJ	Cumplimiento Judicial	C-AJ1	Asesoría Jurídica	Incumplimiento de plazos	Incumplimiento de plazos de procesos judiciales y administrativos	2	3	6	2	P	1	3	3.00			

Responsable de la elaboración de la matriz (nombre y puesto):

José Daniel Fuentes Ureta / Jefe de Planificación

Aprobado por (nombre y puesto):

José Ovidio Perera Puac / Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

- Objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional
- Tipo de objetivo institucional: Estratégico, Operativo, Cumplimiento Normativo o de Información
- Referencia asignada (código) a un riesgo a evaluar, en el cual se asigne una literal relacionada a un objetivo y un número correlativo ejemplo:
Ref. de Riesgos asociados a un objetivo estratégico = E1, E2, E3,.....
Ref. de Riesgos asociados a un objetivo operativo = O1, O2, O3,.....
Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Cumplimiento = C1, C2, C3,.....
Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Información = I1, I2, I3,.....
- Área a la que corresponde el objetivo y los riesgos a evaluar
- Eventos identificados en relación al cumplimiento de un objetivo
- Descripción del riesgo considerando la posibilidad de materialización y su posible impacto en el alcance de objetivos

* Guía I Informe de Control Interno anexo I

- Evaluación de capacidad de materialización del riesgo, basada en el nivel y valor seleccionado del criterio de probabilidad de la guía I*
- Evaluación de severidad o impacto al materializarse el riesgo, basada en el nivel y valor seleccionado del criterio de severidad de la guía I*
- Dato obtenido de aplicar la fórmula del riesgo inherente descrita en la guía I*
- Capacidad de reducción del riesgo, basada en el nivel y valor seleccionado de los criterios de eficiencia del control de la guía I*
- Enfoque de mitigación del control (criterio que mitiga) en el que se coloca la Probabilidad (P) o la Severidad (S)
- Evaluación ajustada de capacidad (probabilidad) de materialización del riesgo, resultante de aplicar la fórmula del riesgo residual descrita en la guía I*
- Evaluación ajustada de severidad o impacto al materializarse el riesgo, resultante de aplicar la fórmula del riesgo residual descrita en la guía I*
- Dato obtenido de aplicar la fórmula del riesgo residual descrita en la guía I*
- Descripción del control interno actual identificado, para gestionar el riesgo. Utilizar como referencia el control específico incluido en los manuales de la entidad
- Observaciones generales de orientación al usuario de la matriz

Ing. José Daniel Fuentes Ureta
Jefe de Planificación
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Ingeniero José Ovidio Perera Puac
GERENTE
Colegiado 22793
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-



Anexo II. Matriz de Continuidad y Monitoreo del Riesgo

Entidad	Periodo de evaluación
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-	1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Matriz de continuidad y monitoreo del riesgo

No.	Objetivo	Descripción del riesgo	Rf.	Rango de tolerancia	Severidad del Riesgo	Control interno para mitigar el riesgo	Método de monitoreo	Frecuencia de monitoreo	Responsable
1	Estratégico	Falta de comercialización de GUATEL con su población objetivo.	E-COM2	9.00	3	Implementar estrategias a treves de recurso humano especializado y un presupuesto designado para el funcionamiento de la dirección de comercialización para dar a conocer los servicios que se prestan y proyectarse como un aliado estratégico a nivel gubernamental.	A través de encuestas realizadas a los clientes nuevos.	Anual	Dirección de Comercialización
2	Estratégico	Renovar el Sistema de Tierra Física en tablero eléctrico, rack y gabinete en el Data Center de GUATEL.	E-TEC2	8.00	2	Gestionar la compra de un servicio de puesta a tierra física o la compra de materiales electrónicos para la instalación e implementación.	Seguimiento de la gestión y verificación de la compra	Semestral	Dirección Técnica
3	Operativo	Limitado personal para una adecuada desagregación de funciones de la Dirección Administrativa	O-ADM1	9.00	3	Solicitar la contratación del recurso humano para el cumplimiento y desagregación de las funciones de la Dirección Administrativa.	Seguimiento a la contratación y solicitud de contratación de personal	Anual	Dirección Administrativa
4	Información	Falta de razonabilidad de la información financiera presentada en el balance general para la toma de decisiones.	I-FIN1	3.00	1	Seguimiento al avance del proceso de depuración de los estados financieros.	Informes de avance del proceso de depuración.	Trimestral	Dirección Financiera

Responsable de la elaboración de la matriz (nombre y puesto): José Daniel Fuentes Ureta / Jefe de Planificación

Aprobado por (nombre y puesto): José Ovidio Pereira Puac / Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

- (1) Objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional
 (2) Descripción del riesgo considerando la posibilidad de materialización y su posible impacto en el alcance de objetivos
 (3) Referencia asignada (código) a un riesgo a evaluar. Utilizar la asignada desde la matriz de evaluación y gestión del riesgo

ejemplo:
 Ref. de Riesgos asociados a un objetivo estratégico = E1, E2, E3,
 Ref. de Riesgos asociados a un objetivo operativo = O1, O2, O3,
 Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Cumplimiento = C1, C2, C3,
 Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Información = I1, I2, I3,

- (4) Rango máximo de tolerancia en el cual se encuentra el riesgo de acuerdo con el límite superior establecido en la matriz de tolerancia al riesgo de la guía 1*
 (5) Severidad del riesgo, narrativa que detalle el impacto posible en objetivos, procesos o áreas al materializarse el riesgo
 (6) Control interno para mitigar el riesgo, descripción del control interno actual identificado, para gestionar el riesgo. Utilizar como referencia el control específico incluido en los manuales de la entidad
 (7) Descripción del método de monitoreo sobre el riesgo mediante supervisión, informes o cualquier tipo de revisión a la rendición de cuentas
 (8) Descripción de frecuencia del monitoreo, ejemplo: semanal, mensual, trimestral, etc.
 (9) Incluir puesto y nombre del responsable del monitoreo de la continuidad del riesgo

* Guía 1 Informe de Control Interno anexo 1

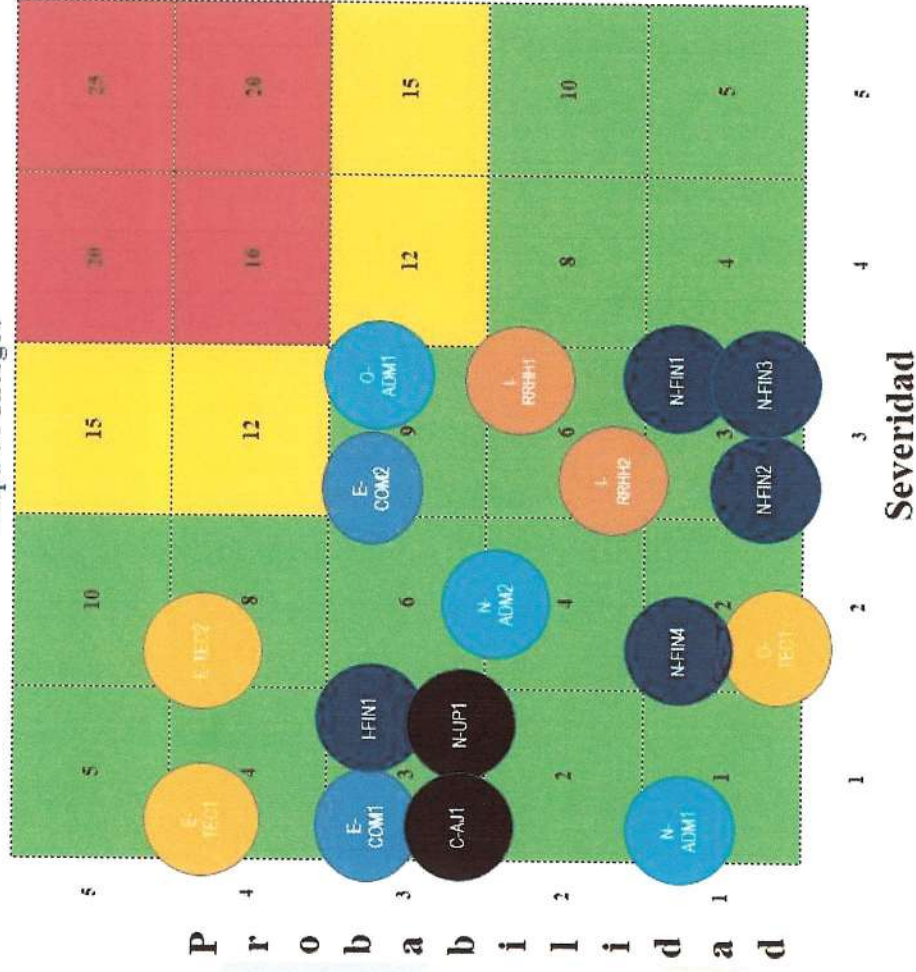


Ingeniero José Ovidio Pereira Puac
 GERENTE
 Colegiado 22793
 Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
 Ing. José Daniel Fuentes Ureta
 Jefe de Planificación
 Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Anexo III. Mapa de Riesgos

Entidad	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Periodo de evaluación	1 de enero al 31 de diciembre de 2025

Mapa de Riesgos



Entidad	Empresa Guatemala de Telecomunicaciones -GUATEL-
Periodo de evaluación	1 de enero al 31 de diciembre de 2025

No	Descripción del Riesgo	(2) Evaluación ajustada residual		(4) Riesgo Residual	(5) Ref.	Ref. en Mapa de Riesgos
		Probabilidad	Severidad			
1	Falta de asignación presupuestaria y de recursos para financiar los puestos necesarios en la Dirección de Comercialización	3	1	3.00	E-COM1	
2	Falta de comercialización de GUATEL con su población objetivo.	3	3	9.00	E-COM2	
3	Ampliar el respaldo de energía ininterrumpida (UPS) en data center, acorde a la potencia de equipos activos instalados en el Data Center de -GUATEL-.	1	4	4.00	E-TEC1	
4	Renovar el Sistema de Tierra Física en tablero eléctrico, rack y gabinete en el Data Center de GUATEL.	4	2	8.00	E-TEC2	
5	Falta temporal de atención a las fallas en el servicio reportadas por los clientes.	1	2	2.00	O-TEC1	
6	Falta de aprobación de Normativa de Vehículos	1	1	1.00	N-ADM1	
7	Limitado personal Para una adecuada desagregación de funciones de la Dirección Administrativa	3	3	9.00	O-ADM1	
8	Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Compras sin actualizar.	1	4	4.00	N-ADM2	

Entidad	Empresa Guatemala de Telecomunicaciones -GUATEL-
Periodo de evaluación	1 de enero al 31 de diciembre de 2025

No	(1) Descripción del Riesgo	(2) Evaluación ajustada residual		(4) Riesgo Residual	(5) Ref.	Ref. en Mapa de Riesgos
		Probabilidad	Severidad			
9	Falta de actualización del Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso.	2	3	6.00	I-RRHH1	
10	Falta de digitalización y sistematización de documentación de los expedientes laborales de trabajadores e histórico de extrabajadores	3	2	6.00	I-RRHH2	
11	Falta de razonabilidad de la información financiera presentada en el balance general para la toma de decisiones.	3	1	3.00	I-FIN1	
12	Falta de certeza sobre lo adecuado del archivo de documentos que respalde las transacciones mostradas en los estados financieros.	3	1	3.00	N-FIN1	
13	Riesgo de Normativa no actualizada para el desarrollo de las actividades financieras.	1	3	3.00	N-FIN2	
14	Actualización en proceso de los Manuales de Normas y Procedimientos del Área Financiera.	1	3	3.00	N-FIN3	
15	Riesgo de incumplimiento normativa relacionada a compras por Fondo Rotativo y Caja Chica, por las unidades requerientes.	1	2	2.00	N-FIN4	
16	Incumplimiento de Entrega de los Planes Institucionales a Segeplán el 30 de abril de cada año.	1	3	3.00	N-UP1	

Entidad	Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-
Periodo de evaluación	1 de enero al 31 de diciembre de 2025

No	(1) Descripción del Riesgo	(2) Evaluación ajustada residual		(4) Riesgo Residual	(5) Ref.	Ref. en Mapa de Riesgos
		Probabilidad	Severidad			
17	Incumplimiento de plazos de procesos judiciales y administrativos	1	3	3.00	C-AJ1	C-AJ1

Responsable de la elaboración del mapa (nombre y puesto): José Daniel Fuentes Ureta / Jefe de Planificación

Aprobado por (nombre y puesto): José Ovidio Pereira Puac / Gerente de la Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

- (1) Descripción del riesgo considerando la posibilidad de materialización y su posible impacto en el alcance de objetivos
- (2) Evaluación de capacidad de materialización del riesgo, basada en el nivel y valor seleccionado del criterio de probabilidad de la guía *
- (3) Evaluación del impacto al materializarse el riesgo, basada en el nivel y valor seleccionado del criterio de severidad de la guía *
- (4) Dato obtenido de aplicar la fórmula del riesgo inherente descrita en la guía *
- (5) Referencia asignada (código) a un riesgo a evaluar. Utilizar la asignada desde la matriz de evaluación y gestión del riesgo
 - Ref. de Riesgos asociados a un objetivo estratégico = E1, E2, E3.....
 - Ref. de Riesgos asociados a un objetivo operativo = O1, O2, O3.....
 - Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Cumplimiento = C1, C2, C3.....
 - Ref. de Riesgos asociados a un objetivo de Información = I1, I2, I3.....

Gráfica de Mapa de Riesgos:
Los resultados de las columnas 2 y 3 deberán colocarse en la gráfica del mapa de Riesgos, identificando en el cuadrante (probabilidad y severidad) el código de referencia respectivo

* Guía I Informe de Control Interno anexo I

Ing. José Daniel Fuentes Ureta
Jefe de Planificación
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

Ingeniero José Ovidio Pereira Puac
GERENTE
Colegiado 22793
Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones -GUATEL-

