

# Valoración de Riesgos de los procesos de la Sutel - SEVRI 2024

**Elaborado por:** Oscar Moreira Miranda, Profesional en Control Interno

**Revisado y aprobado por:** Lianette Medina Zamora, Jefa Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

**Avalado por:** Alan Cambroner Arce, Director General de Operaciones.

**Diciembre 2024.**

## Firmas de los profesionales participantes

\_\_\_\_\_  
Oscar Moreira Miranda  
**Profesional de Control Interno**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno**

\_\_\_\_\_  
Lianette Medina Zamora  
**Jefa**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno**

\_\_\_\_\_  
Alan Cambronero  
**Director General**  
**Dirección de Operaciones**

## Contenido

1.	ASPECTOS GENERALES DE LA VALORACIÓN DE RIESGOS .....	5
1.1	SOBRE LAS RESPONSABILIDADES POR LA VALORACIÓN DEL RIESGO .....	5
1.2	OBJETIVO GENERAL .....	6
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.4	LIMITACIONES PARA LA EJECUCION DEL PROCESO.....	6
2.	METODOLOGÍA UTILIZADA .....	9
2.1	FUNCIONAMIENTO DEL SEVRI.....	9
2.2	DETRMINACION DE PROCESOS.....	9
2.3	CHARLAS DE SENSIBILIZACION.....	10
2.4	PARTICIPANTES.....	10
2.5	NIVEL DE TOLERANCIA.....	11
2.6	APLICACIÓN DE LAS MATRICES DEL SEVRI.....	11
3.	RESULTADOS INSTITUCIONALES DEL SEVRI 2024.....	13
3.1	INDICADORES.....	13
3.2	COMPARATIVO DE INDICADORES SEVRI 2023 VRS 2024.....	16
3.3	VALORACION DE RIESGO.....	17
3.4	MAPA DE CALOR DEL SEVRI.....	31
3.5	ESTRUCTURA DE RIESGOS.....	32
4.	RIESGO RESIDUAL POR DEPENDENCIA Y FORMULACION DEL PAR 2024.....	36
4.1	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL PEI 2023-2027.....	36
4.2	DIRECCION DE CALIDAD.....	36
4.3	DIRECCION DE COMPETENCIA.....	37
4.4	DIRECCION DE MERCADOS.....	38
4.5	DIRECCION DE FONATEL.....	38
4.6	UNIDADES ADSCRITAS AL CONSEJO.....	39
4.7	DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES.....	42
4.8	PLAN DE ADMINSIOTRACION DEL RIESGO.....	48
5.	CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA.....	50
	APÉNDICE A. MATRIZ DE CALIFICACION DE PROCESOS POR FACTORES DE RIESGO DEPENDENCIA.....	51
	Apéndice B. PROCESOS CALIFICADOS SEGÚN MATRIZ DE FACTORES.....	66
	Apéndice C. PROCESOS VALORADOS Y PROCESOS SELECCIONADOS PARA SEVRI 2024.....	71
	Apéndice D. ENCUESTA DE CONOCIMIENTO.....	74
	Apéndice E. FUNCIONARIOS PARTICPANTES EN EL SEVRI.....	76
	Apéndice F MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS POR DEPENDENCIAS.....	77
	Apéndice G. PLAN DE ADMINSITRACION DE RIESGOS DEPENDENCIAS CON R.R SERIO Y ALTO.....	95

## Introducción

Se presenta el informe de Valoración de Riesgos de los Procesos prioritarios de la SUTEL – SEVRI 2024 y el Plan de Administración de Riesgos para los eventos con un nivel de riesgo SERIO y ALTO, validado por los titulares subordinados de cada dependencia.

El documento se elaboró cumpliendo con las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) y la Ley General de Control Interno 8292.

El resultado de la evaluación del riesgo es producto de la valoración de los procesos seleccionados para cada unidad de trabajo.

La evaluación de riesgos permite identificar los posibles eventos que pueden ocurrir tanto en la dependencia como a nivel institucional, afectando las actividades y el cumplimiento de los objetivos. Su identificación permite planificar las medidas, o acciones que logren minimizar o eliminar cualquier factor de riesgo y sus efectos.

El informe contiene varios apartados que brindan la información que se detalla:

1. Aspectos Generales de la Valoración de Riesgos.
2. Metodología Utilizada.
3. Resultados institucionales del SEVRI 2024.
4. Nivel de riesgo Residual por Direcciones y/o Unidades.
5. Plan de Administración del Riesgo.
6. Oportunidades y Acciones de Mejora.

## Capítulo 1: Aspectos Generales de la valoración de Riesgos

### 1.1 Sobre las responsabilidades por la Valoración del Riesgo

La Ley General de Control Interno establece las obligaciones y condiciones del SEVRI, es importante destacar:

- *Art. 14 de la Ley de Control Interno define que la Valoración del Riesgo:*

*“..... En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*
- d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar...”*

*Art. 18 “establece que todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, que permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.*

*Artículo 19. Responsabilidad por el funcionamiento del sistema. El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable”.*

El Marco Orientador determina las condiciones del SEVRI y los responsables de su ejecución, el cual fue modificado y aprobado por el Consejo con el acuerdo 026-046-2024 tomado en sesión celebrada el 25 de setiembre del 2024, comunicado con el oficio 08667-SUTEL-SCS-2024 del 01 de octubre de 2024.

## 1.2 Objetivo General

Realizar la evaluación de los riesgos de los procesos prioritarios de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), aplicando las matrices para la evaluación de riesgos, de manera que permita disponer de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para los eventos clasificados con un nivel de riesgo residual “Alto” y “Serio”.

## 1.3 Objetivos Específicos

1. Efectuar la identificación del riesgo, análisis de riesgos, evaluación de riesgos y la administración de riesgos, con la participación de los representantes de cada dependencia y la validación del titular subordinado.
2. Facilitar los instrumentos para que las dependencias puedan preparar un Plan de Administración de Riesgos para atender los eventos con un nivel de riesgo residual Serio y Alto.

## 1.4 Limitaciones para la ejecución del proceso

La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI) realiza tres procesos, todos transversales y existen fecha para la presentación de informes ante la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones (MICITT), auditorías internas y externas, entre otras.

- **Estudio de cargas de trabajo**

La unidad de PPCI cuenta con tres profesionales, cada uno ejecuta un proceso completo y la jefatura, el volumen de actividades para cumplir las funciones asignadas impide avanzar en el *desarrollo de todas las tareas*. La situación de las limitaciones de recurso humano fue identificada en el “*Estudio de cargas de trabajo*” realizado en el 2017.

El informe fue presentado por la empresa Aldi Zeledón & asociados en octubre del 2017, como resultado de la contratación No. 2016CD-000078-SUTEL- “Contratación de Servicios Profesionales para realizar un estudio de cargas de trabajo en la Superintendencia de Telecomunicaciones”, mediante el cual se identificó desde ese año, la necesidad de recurso humano en las distintas unidades de la Dirección General de Operaciones.

- **Estudio de clima institucional**

En el Estudio de Clima Organizacional realizado en el 2022, aprobado por el consejo de la Sutel mediante acuerdo 006-033-2023 del 01 de junio de 2023, se determinó como principal debilidad en la DGO, lo siguiente:

*Anatomía: que mide grado en las personas funcionarias consideran que el diseño organizacional actual favorece a la efectiva ejecución de los procesos institucionales. Esquema que indica cómo se agrupan las personas y los puestos de trabajo en la institución.*

*Específicamente en el indicador “Considero que la cantidad de personal de mi unidad es la idónea para el desarrollo de todas las responsabilidades asignadas”, obtuvo una calificación de 19,32%, lo cual es un resultado de demanda acción.*

Este informe permite observar que continúa la debilidad en la gestión de la Dirección General de Operaciones, producto de la limitación de recurso humano.

- **Oficio sobre necesidad de recurso humano adicional**

La situación ha sido crítica para la unidad de PPCI, ya que la cantidad de actividades se ha incrementado desmedidamente, producto de la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas 9635 y el cumplimiento de la Regla Fiscal, aplicable hasta el 2023.

Este tema ha sido expuesto frecuentemente en reuniones, en otros informes generados y se refuerza con el envío del oficio 06027-SUTEL-DGO-2023 del 19 julio de 2023, dirigido al Director General de Operaciones, en el cual se describe la situación actual por las limitaciones de recurso humano en la unidad de PPCI y los riesgos que existen, en el cual se indica:

*“En la siguiente tabla se presenta la evaluación de riesgos residual en caso de no contratar las plazas que se están solicitando, mostrando los siguientes resultados:*

- *Se identificaron 15 eventos: 6 con un nivel de riesgo residual ALTO (40%), 8 eventos con un nivel de riesgo residual SERIO (53%) y un evento con un nivel de riesgo MODERADO (7%).*

*Según la metodología del SEVRI, estos resultados deberían ser atendidos para que no se materialicen los riesgos. No obstante, la contratación de nuevos profesionales es un aspecto que no puede ser resuelto por esta unidad, por lo cual se expone la situación para buscar una pronta solución al recurso humano insuficiente en la unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno.”*

El Director General de Operaciones envía al Consejo el *“Informe sobre la necesidad de creación de plazas por cargos fijos para la Dirección General de Operaciones y riesgos asociados”*, mediante el oficio 10666-SUTEL-DGO-2024 del 14 de diciembre de 2023, en el que se indica:

*“...se recomienda valorar opciones para dotar a la Dirección General de Operaciones, al menos parcialmente o, incluso, de forma temporal, de plazas que puedan permitir resolver la problemática actual y reducir los riesgos planteados”*

Es así como la Dirección General de Operaciones ha comunicado y planteado alternativas al Jerarca, para mitigar los riesgos relacionados con la necesidad de recurso humano en la dirección, que permita atender las actividades encomendadas y cumplir con los plazos establecidos para la presentación de Informes. Al respecto, el Consejo emitió el acuerdo 046- 075-2023 del 21 de diciembre del 2023.

La Unidad de Recursos Humanos y la Dirección General de Operaciones, presentó al Consejo un informe de seguimiento respecto a las gestiones relacionadas con las plazas requeridas en las Unidades de la DGO, mediante oficio 07269-SUTEL-DGO-2024 del 22 de agosto del 2024. Este informe fue conocido mediante acuerdo 029-040-2024 del 05 de setiembre del 2024.

- **Afectación en procesos de la unidad de PPCI**

Al existir procesos que son ejecutados de forma unipersonal en caso de enfermedad, incapacidad, vacaciones y períodos de alta carga de trabajo, el profesional de Control Interno apoya el proceso de Presupuesto en la elaboración de las modificaciones y traslados presupuestarios solicitadas por las dependencias, que son continuas durante todo el año.

Debido a aspectos de control, en ausencia de la profesional especialista en Planificación la revisión y autorización de las modificaciones y traslados presupuestarios es realizado por la jefatura de la unidad de PPCI.

Esta situación afecta el desarrollo de las otras tareas asignadas, por lo que no se puede considerar como un riesgo o un aspecto de mejora, ya que la situación está materializada, se presenta continuamente afectando el desarrollo de otros procesos.

- **Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) 2023**

En el informe del ASCI-2023 en el componente de Ambiente de Control se menciona lo siguiente:

*“Sobre Capital Humano: En su unidad el sistema de trabajo utilizado, la cantidad de personal y su formación académica permite aplicar controles y mecanismos para que la información que se genere sea confiable y los Informes se emitan con suficiente antelación, para cumplir las fechas establecidas.*

*La cantidad de recurso humano es insuficiente para atender todas las tareas, cumplir con los tiempos asignados, cumplimiento de normativa, elaboración de informes, entre otros.*

*La distribución de cargas de trabajo es desigual, hay funcionarios con mayor cantidad de asignaciones. Consultas sobre rotación de labores: De acuerdo con las competencias de cada funcionario, se rotan las labores entre quienes tienen funciones y tareas similares.*

*En la DGO se menciona que por la carencia de personal no es posible aplicar rotación de labores.*

*Existe un riesgo por tener funciones centralizadas en un solo funcionario.*

*La carencia de personal viene afectando la gestión normal en algunas unidades, lo que tiene un efecto a nivel institucional, lo cual podría afectar la motivación institucional y existe un alto riesgo de error por la sobrecarga de trabajo de los funcionarios, lo que podría tener impacto en el cumplimiento de objetivos, aprobaciones externas y otros temas de relevancia”*

- **Valoración del Riesgo (SEVRI) 2023**

En el informe del SEVRI-2023 en relación con el capital humano se mencionan las siguientes causas:

- Existe insuficiente personal para realizar la tarea (1 persona) que debe realizar las labores del Canon de regulación y de evaluación del PEI, en el mismo plazo de tiempo
- Existe solo un profesional en planificación encargado de proyectos y atiende otras funciones.
- Dependencia de un profesional por cada proceso.
- Problemas de salud del profesional (Incapacidad, vacaciones, síndromes de sobrecarga, etc.).
- Se determinen otras prioridades en la Unidad de PPCI.
- Las funciones de Control interno están centralizadas en un solo profesional y no puede atender todas las tareas asignadas.



## Capítulo 2: Metodología Utilizada

### 2.1 Funcionamiento del SEVRI

En la normativa aplicable se establece que el jerarca y los titulares subordinados son responsables por el adecuado funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, según sus competencias y atribuciones, establecidas en la Ley General de Control Interno 8292 y las Directrices Generales para el funcionamiento del SEVRI.

### 2.2 Determinación de procesos prioritarios

La primera etapa del proceso previo a la aplicación de las matrices del SEVRI se realiza una valoración de riesgos para determinar cuáles son los procesos críticos o que deberían tener mayor prioridad en la evaluación del riesgo.

La “Matriz calificación de los procesos”, incluye 10 factores que son calificados al valorar la “Probabilidad” e “Impacto”, lo que genera un nivel de riesgo, a mayor nivel de riesgo mayor prioridad para la evaluación del proceso. Las valoraciones realizadas por cada dependencia se incluyen en el Apéndice A de este documento.

Los procesos que obtuvieron un nivel de riesgo Serio y Alto se les aplican las matrices completas del SEVRI.

Se identificaron sesenta y cinco (65) procesos institucionales, a los cuales se les aplicó la “*Matriz de calificación de los procesos para las dependencias de la Sutel*”, para obtener el nivel de riesgo y establecer los procesos prioritarios.

La priorización de los procesos fue efectuada por el profesional designado por cada dependencia y en algunos casos los titulares subordinados (Directores, Jefaturas), en coordinación con los enlaces, ya que son los funcionarios que poseen el criterio y experiencia sobre los procesos que se ejecutan<sup>1</sup>

Los resultados permitieron determinar 42 procesos prioritarios (65% del total de procesos), los cuales fueron valorados al aplicar todas las matrices del SEVRI, información que se detalla en el Apéndice A.

Se solicitó a las dependencias que los resultados al aplicar la matriz fueran remitidos con la validación del enlace de la dependencia, de los participantes de los procesos y suscrita por los titulares subordinados (Directores y jefes).

---

<sup>1</sup> Solicitud de información mediante correo electrónico a los titulares subordinados, encargados de los procesos y del enlace del SEVRI del 11 de setiembre del 2024.

## 2.3 Charlas de Sensibilización

En el procedimiento del SEVRI vigente se incluye como actividad realizar una charla de sensibilización en la materia; no obstante, debido a que la mayoría de los funcionarios de Sutel han recibido esta charla; la unidad de PPCI diseñó un mecanismo que permita evidenciar el nivel de conocimiento, por lo que se aplicó una “Encuesta de conocimiento” mediante el uso de la plataforma e.encuesta.com.

Los resultados de la aplicación de la encuesta permiten determinar la calificación obtenida por cada funcionario y valorar si obtuvieron la calificación mínima (80). Los resultados integrados se detallan en el Apéndice D.

Este instrumento incluye temas de: marco normativo, la importancia de valoración del riesgo, así como elementos en la aplicación de las matrices que se utilizan para la valoración (identificación, análisis, evaluación y administración de los riesgos).

Los encuestados obtuvieron calificaciones superiores o iguales a la mínima requerida (80), la calificación mínima fue de 80 y la máxima de 100; por lo que se evidenció que no era necesario realizar la charla de sensibilización.

## 2.4 Participantes

Al realizar la valoración del Riesgo se consideró necesaria la participación de los funcionarios de cada unidad de trabajo que ejecutan los procesos que se valoran. A continuación, el total de participantes por dependencia, el detalle se incluye en el Apéndice E.

- Unidad de Calidad de Redes: 2
- Unidad de Espectro Radioeléctrico: 4
- Dirección General de Competencia: 2
- Dirección General de Mercados: 2
- Dirección General de Fonatel: 3
- Dirección General de Operaciones: 11 (Unidades: Finanzas 1, Proveeduría 3, Recursos Humanos 2, Tecnologías de la Información 1, Gestión Documental 2 y Planificación, Presupuesto y Control Interno 4).
- Consejo y Unidades Adscritas: 5 (Secretaría de Actas 1, Unidad de Comunicación 1, Unidad Jurídica 2, Registro Nacional de Telecomunicaciones 1)

### Excepción Unidad de Gestión Documental

En la valoración de riesgo de los procesos para determinar el nivel de prioridad, los procesos de la unidad de Gestión Documental obtuvieron como resultado un riesgo Moderado, por lo cual no sería necesario realizar la aplicación de todas las matrices del SEVRI.

## 2.5 Nivel de Tolerancia

El nivel de tolerancia al riesgo es lo que la Sutel se puede permitir al gestionar riesgos y que, en caso de presentarse, tiene que ser capaz de soportar, puede servir como una alerta para evitar al nivel de riesgo que impactaría la ejecución de los procesos y/o proyectos y el logro de los objetivos de la organización. Los niveles definidos en el Marco Orientador del SEVRI se mencionan a continuación:

- **Bajo:** la institución asumirá un nivel de tolerancia para los riesgos denominados como “Bajo”, estos no requerirán de medidas de mitigación. Los titulares subordinados (Consejo, Directores y Jefaturas) tienen conocimiento que eventualmente se asumirá la responsabilidad y las medidas correspondientes en el momento que se pueda generar una materialización en este rango.
- **Moderado:** estos riesgos no se le realizarán medidas de mitigación, los titulares subordinados deberán estar monitoreando los controles existentes, así como su debida eficacia para la mitigación de riesgos, en el caso de que se materialice algún evento de este tipo se deben realizar las acciones correspondientes.
- **Serio y Alto:** estos riesgos se le deberán de plantear medidas de mitigación para disminuir razonablemente el riesgo, la revisión de los controles existentes y su efectividad en el impacto de la disminución de los riesgos y adoptar los recursos necesarios para la ejecución de las medidas propuestas para la mitigación de riesgos.

En la Matriz de evaluación de riesgos se hace una valoración de las medidas existentes y se califica el riesgo residual, los resultados de esta evaluación permitirá la definición de las prioridades, conforme el rango de aceptabilidad indicado previamente.

Se determinará como atención prioritaria el nivel de riesgo residual “Alto y Serio”, para los cuales se deben establecer planes de administración del riesgo.

Acorde a los parámetros de aceptabilidad que se presentan en términos numéricos, la distribución en la tabla de riesgos donde se asignan conforme al nivel de criticidad los rangos para cada uno de los niveles verificadores de impacto en la institución.

## 2.6 Aplicación de las matrices del SEVRI

Para la elaboración de las matrices de Valoración del Riesgo SEVRI -2024 el profesional de Control Interno de la unidad de Planificación, Presupuesto y Control interno (PPCI) realizó las siguientes gestiones:

- Incluye el detalle de los procesos en las matrices de valoración del riesgo.
- Remite a los titulares subordinados y al enlace de del SEVRI la matriz para la valoración de riesgo de los procesos seleccionados.

- Los responsables de cada dependencia desarrollan la matriz del SEVRI para cada proceso y el profesional de Control Interno atiende las consultas durante la preparación. Las matrices del Sevri incluyen una matriz para la elaboración del Plan de Administración del Riesgo.
- El Jefe o el enlace de cada dependencia remite la información al profesional de Control Interno para su consolidación de los datos. En caso de duda, ajustes o necesidad de información adicional se le indica al titular subordinado para que proceda con el envío.
- El profesional de Control Interno consolida la información en hojas de trabajo de excel y prepara el informe del SEVRI 2023.
- El jefe de la unidad de PPCI y el Director General de Operaciones (DGO) revisan el informe y remiten los comentarios al profesional de Control Interno para que proceda con los ajustes.
- Obtenido la aprobación del DGO se prepara el oficio, la propuesta de acuerdo y se solicita que sea incluido el tema en la Agenda del Consejo, paralelamente el Director General de Operaciones incorpora la información en el sistema Felino.

### Capítulo 3: Resultados Institucionales del SEVRI 2024

#### 3.1 Indicadores

En este apartado se incluye los indicadores básicos aplicados al proceso de evaluación de riesgos SEVRI 2024.

- Procesos evaluados**

Se identificaron 65 procesos; de los cuales se evaluaron 42 procesos, lográndose un resultado del 65%, respecto al total de los procesos.

**Cuadro 1**  
**Relación de Procesos**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Relación de Procesos</b>		
Procesos Evaluados	42	
Relación Total de Procesos Evaluados	65	
Procesos Evaluados/ relación total de Procesos evaluados		<b>65%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

En este período se seleccionaron 42 procesos a evaluar y se aplicó el SEVRI a la totalidad (100%).

**Cuadro 2**  
**Procesos evaluados**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
Procesos evaluados	42	
Procesos seleccionados por evaluar	42	
Procesos Evaluados / Procesos seleccionados por		<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- Dependencias participantes en el SEVRI**

En el proceso se identificaron 14 dependencias que deberían participar en la aplicación del SEVRI y todas participaron, lográndose un resultado del 100%.

**Cuadro 3**  
**Dependencias que aplicaron el SEVRI**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Aplicación del Sistema SEVRI</b>		
Dependencias que aplicaron el SEVRI	14	
Dependencias Seleccionados	14	
Dependencias que aplicaron el SEVRI /Dependencias Seleccionados		<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Participantes en la Encuesta de conocimiento**

Este indicador permite identificar cuáles funcionarios requieren o no actualizar conocimientos en materia de riesgos. Se identificaron 31 participantes para realizar el SEVRI, la encuesta de conocimiento fue aplicada a la totalidad, se contó con el 100% de participación.

**Cuadro 4**  
**Participación en la encuesta de conocimiento**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Participación en la encuesta de conocimiento</b>		
Participación en la encuesta de conocimiento	31	
Total de participantes del SEVRI	31	
Participación en la encuesta de conocimiento/ Total de participantes del SEVRI		<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Calificaciones obtenidas en la encuesta**

Los participantes en la encuesta de conocimiento deberían lograr una calificación mínima del 80%, del total. Los 31 funcionarios que participaron en la encuesta lograron la calificación superior a esta nota (100%).

Valorando los resultados, la mayor calificación obtenida fue de un 100% y la menor de un 80%.

**Cuadro 5**  
**Calificaciones Obtenidas**

Detalle	Notas	Funcionarios por Calificación	Resultado %
Cantidad de Funcionarios	31	31	100%
Resultado 100%		25	81%
Resultado 95%		2	6%
Resultado 85%		3	10%
Resultado 80%		1	3%

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Participación en el SEVRI**

El cien por ciento (100%) de los funcionarios que fueron asignados por los titulares subordinados para realizar la Valoración del Riesgos participaron.

**Cuadro 6**  
**Participación en el SEVRI**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Ejecución de Procesos</b>		
Funcionarios que participaron en la Valoración de riesgos, SEVRI	29	
Funcionarios requeridos para la Valoración de riesgos, SEVRI	29	
Funcionarios que participaron en la Valoración de riesgos, SEVRI / Funcionarios requeridos para la Valoración de riesgos, SEVRI		<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

En este caso se observa la participación de 29 funcionarios dado que las dos participantes de la unidad de Gestión Documental no realizaron el SEVRI -2024, según lo indicado en el apartado 2.2 Participantes.

- **Nivel de riesgo residual Serio**

Al evaluar los procesos se identificaron 90 eventos, de los cuales 14 (16%) fueron calificados con un nivel de riesgo residual (NRR) "Serio", lo que implica que corresponde la elaboración de un Plan de Administración del Riesgo (PAR).

**Cuadro 7**  
**Nivel de riesgo residual Serio**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Nivel de Riesgo Serio</b>		
Cantidad de eventos identificados con nivel de riesgo SERIO	14	
Cantidad de eventos evaluados	90	
Cantidad de eventos identificados con nivel de riesgo SERIO / Cantidad de eventos evaluados		<b>16%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Nivel de riesgo residual Alto**

Al evaluar los procesos se identificaron 90 eventos, de los cuales 9 (10%) fueron calificados con un nivel de riesgo residual (NRR) “Alto”, lo que implica que corresponde la elaboración de un plan de administración del riesgo.

**Cuadro 8**  
**Nivel de riesgo Residual Alto**

Detalle	SEVRI 2024	
	Q	%
<b>Nivel de Riesgo Alto</b>		
Cantidad de eventos identificados con nivel de riesgo ALTO	9	
Cantidad de eventos evaluados	90	
Cantidad de eventos identificados con nivel de riesgo ALTO / Cantidad de eventos evaluados		<b>10%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

### 3.2 Comparativo de indicadores SEVRI 2023 versus SEVRI 2024

A continuación, se muestran los resultados comparativos entre el anterior proceso de evaluación de riesgos (2023) y el ejecutado en el 2024, con el fin de observar la variación o mejora.

**Cuadro 9**  
**Comparativo de Indicadores SEVRI-2024 vrs SEVRI 2023**

Detalle	Procesos Evaluados	Dependencias Participantes	Participante en la encuesta	Calificación Mayor 80	Participación en el SEVRI	Nivel de Riesgo Residual Serio	Nivel de Riesgo Residual Alto
<b>2024</b>	100%	100%	100%	100%	100%	16%	10%
<b>2023</b>	100%	100%	100%	100%	100%	12%	11%

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación



Los indicadores del SEVRI en su mayoría se mantienen iguales, a excepción de los siguientes casos:

- **Nivel de riesgo residual “Serio”:** se incrementa el nivel de riesgo pasando de un 12% en el 2023 a un 16% en el 2024. Lo cual indica que el nivel de riesgo en esta categoría se está incrementando en un 4% según las valoraciones realizadas, aspecto que genera acciones adicionales para la gestión de los riesgos.
- **Nivel de riesgo residual “Alto”:** se reduce el nivel de riesgo pasando de un 11% en el 2023 a un 10% en el 2024, implica un 1% menos. Este resultado refleja que los eventos con el mayor nivel de riesgo están siendo menores.

### 3.3 Valoración del Riesgo

La valoración de riesgos realizada considera los parámetros de aceptabilidad y la asignación del nivel de riesgo residual, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 10**  
**Parámetros de aceptabilidad, por nivel de riesgo**

Tipo	Parámetros de Aceptabilidad	Nivel de Riesgo Residual
<b>ALTO</b>	De atención inmediata y deberá ser administrado, estableciéndose medidas de administración sin excepción y el nivel gerencia correspondiente debe revisar y avalar las medidas de administración de riesgos propuestas por los titulares subordinados.	
<b>SERIO</b>	Atención mediante la definición de medidas de administración y el titular subordinado será el responsable de gestionar la implementación de las medidas que permitan minimizar el riesgo de ocurrencia o consecuencia del evento.	
<b>MODERADO</b>	El titular subordinado definirá las medidas de administración exceptuando cuando su probabilidad de ocurrencia se "baja" o "muy baja", en este caso corresponde realizar un monitoreo contante de sus factores de riesgo por parte del Titular subordinado.	
<b>ACEPTABLE</b>	Se asumen en dicho momento, por lo que no se establecerán medidas de administración, sin embargo se realizará por parte del titular subordinado, monitoreo constante de los factores de riesgo.	

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Los eventos que al ser valorados su nivel de riesgo residual que sean catalogados como “Alto” y “Serio”, serán prioritarios para la organización y conforme las disposiciones es obligatorio proponer un Plan de Administración del Riesgo.

#### 3.3.1. Matriz de identificación de riesgos

Los encargados de los procesos asignados identificaron los eventos y realizaron la evaluación de riesgo, información que es validada por los titulares subordinados.

La valoración se efectúa con base a su experiencia y conocimiento de las situaciones anteriores. En cada evento se identifican las “Causas” que corresponden a la condición concreta que origina el evento y que ocasiona incertidumbre y las “Consecuencias que corresponden a los posibles efectos ocasionados por el riesgo. La información detallada se incluye en el Apéndice F.

**Cuadro 11**  
**Formato para la identificación de riesgos por proceso**

<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Evento ¿Qué podría ocurrir?</b>	<b>Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno</b>	<b>Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- Causas y Consecuencias**

Unidad de Espectro Radioeléctrico

Las principales “Causas” y “Consecuencias” identificadas por las dependencias, A continuación, se brinda información asociada a los eventos calificados con un nivel de riesgo residual “serio” y “Alto”.

**Cuadro 12**  
**Proceso**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Calidad de Redes, DGC**

<b>Evento ¿Qué podría ocurrir?</b>	<b>Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno</b>	<b>Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)</b>	<b>Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)</b>
Posibles errores en el procesamiento de datos por parte del contratista.	Los algoritmos utilizados por el contratista podrían tener errores de cálculo.	Los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios fijos y móviles podrían tener deficiencias lo que podría generar atrasos y reprocesamientos para corregirlos.	<b>MODERADO</b>
Ineficacia de los "Planes de Mejoras hacia los operadores de telecomunicaciones" como herramienta para atender las deficiencias de calidad en los servicios de telecomunicaciones.	Poco interés y compromiso por parte de los operadores de telecomunicaciones en el diseño e implementación de los Planes de Mejoras que no ejecutan acciones suficientes para corregir las deficiencias detectadas.	Los operadores no realicen las adecuaciones suficientes por lo que las mejoras de desempeño no resulten suficientes para un adecuado servicio hacia el usuario final.	<b>MODERADO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 13**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Espectro Radioeléctrico, DGC**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Problemas con el software de administración de Espectro (SPECTRA)	Cambios en políticas de seguridad de la empresa o actualización de software que no son compatibles con los sistemas de gestión	No proceder con la atención oportuna de las solicitudes recibidas.	<b>ACEPTABLE</b>
Aumento inusual de las solicitudes de frecuencias	El Poder Ejecutivo decide atender temas de urgencia o retomar gestiones de varios años	Aumento del tiempo de atención y de la carga de trabajo en el área	<b>ACEPTABLE</b>
No disponer de los equipos y sistemas de medición por incumplimientos contractuales por parte de los adjudicatarios tanto del SNGME (Arrendamiento) como de las calibraciones o reparaciones de los equipos propios de la Dirección.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por falla de los equipos que no puedan ser resueltas conforme los contratos adjudicados o por no disponibilidad de repuestos.</li> <li>2. Que los equipos propios de la Dirección sean discontinuados por el fabricante, lo cual impida sus revisiones y reparaciones.</li> <li>3. Que el personal a cargo de las mediciones realice una inadecuada manipulación de los equipos y sistemas que produzca un desperfecto de estos.</li> <li>4. Que la aplicación del SLA para el SNGME o de las multas para las calibraciones y reparaciones de los equipos de la Dirección debidas a incumplimientos del oferente conlleve a la terminación del contrato.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se podría mantener la cantidad de mediciones de cobertura del espectro que se realizan a nivel nacional.</li> <li>2. No se podría mantener las mediciones de ocupación del espectro las 24 horas del día.</li> <li>3. No se podría registrar y procesar la cantidad de información disponible del uso y explotación del espectro radioeléctrico que se tiene en la actualidad.</li> <li>4. No se podría atender solicitudes de mediciones especiales de los servicios radioeléctricos en general.</li> <li>5. Se tendría que reformular todos los procedimientos internos con los que cuenta la Dirección General de Calidad para adaptarse a las limitaciones de no contar con un SNGME o alguno de los equipos de la Dirección, en caso de que se de la terminación del contrato por aplicación del SLA o el daño irreparable de algún equipo.</li> </ol>	<b>ACEPTABLE</b>
No disponer de los equipos y sistemas de medición por incumplimientos contractuales por parte de los adjudicatarios tanto del SNGME (Arrendamiento) como de las calibraciones o reparaciones de los equipos propios de la Dirección.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que no se disponga del presupuesto necesario para realizar las tareas de medición.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se tendría presupuesto para el pago de viáticos, combustible y otros imprevistos para las giras de medición.</li> </ol>	<b>ACEPTABLE</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 14**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Dirección General de Competencia, DGC**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo requerido los casos en trámite	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	ACEPTABLE
Que se generen inconsistencias en la aplicación de la política institucional de competencia	Descordinación entre Unidades involucradas en la atención de casos	Falta de predictibilidad y eventuales nulidades	ACEPTABLE
Imposibilidad de obtener información indispensable para los procedimientos	Solicitudes que dependen de decisiones judiciales.	No contar con la información necesaria para determinar sobre las conductas investigadas en un determinado procedimiento.	ACEPTABLE
Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender denuncias.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	ACEPTABLE
Que se generen incumplimientos o retrasos en aportes de información de terceros para realizar los estudios.	Dificultades para acceder a la información necesaria por terceros para construir los análisis de impacto.	Presencia de dificultades para acceder a la información necesaria para construir los análisis de impacto.	ACEPTABLE
Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo los casos en trámite.	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	ACEPTABLE
Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender la solicitud de autorización de concentración.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	MODERADO
Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender la solicitud de medida cautelar.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	MODERADO
Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo los casos en trámite.	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 15**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Dirección General de Mercados, DGM**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que no se cumpla el plazo, de conformidad con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación inter-área. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	<b>SERIO</b>
Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carencia de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	<b>SERIO</b>
Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de acceso e interconexión	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>SERIO</b>
Que no se cumplan los plazos asociados con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación inter-área. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	<b>SERIO</b>
Que no se actualiza el registro de numeración en la página web de la Sutel	No se realiza la publicación en la página web por encargado de comunicación	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>SERIO</b>
Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carencia de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	<b>SERIO</b>
Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de uso compartido de infraestructura	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>SERIO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 16**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Dirección General de Fonatel, DGF**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Subejecución del presupuesto	Formulación del presupuesto por parte de las Unidades de Gestión y Fiduciario.  Cronogramas ajustados de ejecución presupuestaria.  Incumplimiento en la calidad de los entregables de los proveedores para la aprobación de pagos Falta de planes de acciones del PNDT.	Modificaciones y presupuestos extraordinarios Impacto en toma de decisiones para la inversión y el uso de los recursos económicos Impacto en toma de decisiones en la estimación de la CEPF	<b>MODERADO</b>
Desactualización de conocimientos de los funcionarios de la DGF	Falta de capacitaciones relacionadas con la gestión de proyectos, administración pública, información financiera, actualización de uso de herramientas digitales, entre otros	economía en la gestión tanto de los programas y proyectos como de los recursos económicos del Fondo	<b>MODERADO</b>
Debilitamiento en la sostenibilidad financiera a largo plazo de costos administrativos del 1%	Aumento de los costos comunes cargados al 1% del Fonatel  Ejecución del patrimonio en cumplimiento con los objetivos de la Ley General de telecomunicaciones  Aumento de programas y proyectos en cumplimiento con el PNDT	No es sostenible para la Sutel cumplir con sus obligaciones de supervisar y fiscalizar los programas y proyectos del Fondo así como de los recursos públicos	<b>ALTO</b>
Debilidades de control en el ejercicio de las obligaciones con el Fonado ante el mantenimiento de la estructura organizacional mínima en la DGF	Incremento de obligaciones y responsabilidades a través de nuevas metas del PNDT y contrataciones así como el mantenimiento y continuidad de los actuales programas y proyectos sin aumento del personal de la DGF	Aumento en las cargas laborales en los funcionarios de la DGF implicando un recargo de funciones, lo que puede ocasionar problemas de salud y/o la salida de personal con conocimiento valioso  Posibles atrasos en la ejecución de los proyectos, ante la falta de capacidad en las tareas de supervisión del cumplimiento de cronogramas y acuerdos contractuales por parte de la SUTEL	<b>ALTO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 17**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Comunicación, Unidades Adscritas al Consejo**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que se de una entrega extemporánea de información a consultas de medios de comunicación	Tardanza entrega de información por parte de la Unidad o área encargada de la información en SUTEL	Posibilidad de que nos interpongan un recurso de amparo	ACEPTABLE
Que algunas áreas no se empoderen de la herramienta e intenten comunicar temas a través de otros canales no autorizados para ese fin.	Algunas jefaturas o áreas se niegan a utilizar la herramienta como medio de comunicación Interna y con el aporte de la Unidad de Comunicación.	Comunicación de información difícil de entender o errónea del quehacer institucional	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 18**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Secretaría de Actas, Unidades Adscritas al Consejo**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que no se cuenta con el personal necesario para poder cumplir con las obligaciones de la Secretaría.	A la fecha se han celebrado 58 sesiones del Consejo y por falta de personal la redacción está atrasada.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	ALTO
Que se genere un retraso en la aprobación y presentación de asuntos del Consejo.	Los procesos se encuentran atrasados, porque nos abocamos a sacar sólo lo urgente, es decir, resolver asuntos de entes internos y el día a día.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	ALTO
Que no se pueda dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos en vista que el control se encuentra desactualizado.	No se cuenta con la cantidad de personal necesario para poder cumplir con todos los procesos.	No brindar información en tiempo y forma al cliente interno y externo.	ALTO
Que no se puedan tener las actas redactadas, ratificadas, firmadas y publicadas.	No contar con la cantidad de personal adecuado para poder cumplir con todos los procesos	Eventuales problemas legales o de imagen que perjudique a la Institución.	ALTO

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 19**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Jurídicos, Unidades Adscritas al Consejo**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que no se pueda dar cumplimiento a los plazos judiciales o	Excesiva cantidad de asunto por atender	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	<b>MODERADO</b>
Que no se puedan atender las audiencias virtuales o presenciales	Excesiva cantidad de asunto por atender	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	<b>MODERADO</b>
Que no se puedan atender las audiencias virtuales o se produzcan interrupciones en la audiencia virtual	Problemas con la conexión a internet (audiencias virtuales)	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	<b>ACEPTABLE</b>
Que se obtenga un resultado negativo en un proceso judicial	Conducta administrativa disconforme con el ordenamiento jurídico y/o lesiva a los intereses de los administrados	Disconformidades, nulidades, condenas civil y a pago de costas del proceso	<b>MODERADO</b>
Que se incumpla el plazo legal de atención de recursos administrativos,	Que se incumpla el plazo legal de atención de recursos administrativos,	Atraso en la atención de los recursos administrativos.	<b>ACEPTABLE</b>
Que se encuentre normativa desactualizada, contradictoria con otros instrumentos jurídicos o inadecuada.	Transcurso del tiempo.	Distorsiones regulatorias, dificultades adicionales en la ejecución de procesos o incoherencias entre actos y ordenamiento jurídico de rango superior	<b>MODERADO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 20**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), Unidades Adscritas al Consejo**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Ausencia de personal calificado para labores de análisis jurídico en el RNT.	No existe un profesional jurídico en el RNT y la jefatura es la que suplente estas funciones. Ante la ausencia de la jefatura la plaza del único funcionario operativo del RNT no cuenta con este tipo de conocimientos para poder mitigar el riesgo.	Falta de conocimiento o análisis jurídico en solicitudes complejas de corte jurídico, lo cual genera un impacto en operación del RNT.	<b>ACEPTABLE</b>
Ausencia del profesional a cargo del proceso de inscripciones.	Por la composición del RNT con solo 2 plazas, ante la ausencia del profesional a cargo del proceso de inscripciones, se genera riesgo en la afectación de los procesos y un impacto en las labores generales del RNT	Impacto en las labores del RNT y posibilidad de cumplimiento de funciones de los procesos operativos.	<b>ACEPTABLE</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 21**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Finanzas: Actividades internas de ejecución presupuestaria, Unidades de la DGO**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que no exista contenido de presupuestario para tramitar documentos para iniciar una gestión de compra o pago.	a-Gastos no programado. b-Gasto sin el presupuesto suficiente.	a-Devolución del documento al interesado. b-Reproceso al tramitarse por segunda vez cuando exista el presupuesto suficiente.	ACEPTABLE
Que se de un error en el Metodo de pago seleccionado para tramitar Solicitud de bienes y servicios.	Metododo de pago no corresponde con el presupuesto formulado.	a-Devolución del documento al interesado. b-Reproceso al tramitarse por segunda vez cuando exista el presupuesto suficiente.	ACEPTABLE
Que se de una aplicación equivocada de NAP de Nómina	Equivocación del número de NAP	a-Aplicación de un NAP diferente. b-Emisión de error por parte del ERP.	ACEPTABLE
Que se emita una constancia de presupuesto sin provisión presupuestaria para compras o contrataciones que no son por demanda.	Omisión en la creación de la provisión de presupuesto.	Quedar sin presupuesto para crear la Orden de compra.	ACEPTABLE
Que se de un rechazo de presupuesto en el ERP al aplicar nóminas	a-Gasto sin presupuesto suficiente. b-Provisión presupuestaria pendiente de liberar.	Retraso en el pago de la Nómina.	ACEPTABLE
Que se genere un error de cuentas no presupuestarias en la generación de cierre contable	No parametrización en el ERP de las cuentas no presupuestarias.	Imposibilidad de generar el asiento de cierre bancario en el ERP.	ACEPTABLE
Que se genere un error en la creación de códigos de actividad.	a-Digitación Incorrecta. b-Error en la plantilla para importar códigos de actividad.	a-Retraso en el trámite de modificaciones por parte de la Unidad de PPCI. b-Retraso en el proceso de formulación del Presupuesto del año siguiente.	ACEPTABLE
Que no se envíe del Flujo de caja de presupuesto al SICCNET	a-SICCNET fuera de línea. b-Error en el envío de la información mediante el SICCNET.	Incumplimiento en plazo de ley.	ACEPTABLE
Que se tenga la ausencia del funcionario que ejecuta el proceso	A-Enfermedad incapacitante. B-Vacaciones, licencias o similar.	A-Atraso en la ejecución oportuna del proceso. B- Impedimento para ejecutar la distribución entre las fuentes de financiamiento.	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 22**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Finanzas: Gestión de costos y traslados entre fuentes, Unidades de la DGO**

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Que se genere un error en digitación de datos por parte de las Jefaturas, Asesores/Funcionarios.	El proceso se realiza en línea mediante un formulario	A-Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos B- Podría crear un desequilibrio presupuestario en alguna fuente de financiamiento. C- No cumplir con una obligación presupuestaria.	MODERADO
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Que se tenga una falta de información requerida por parte de las Jefaturas, Asesores/Funcionarios	A-Funcionarios incapacitados, de vacaciones o del no acatamiento de la solicitud de envío de la información requerida. B- Información incorrecta de las áreas de trabajo.	Cálculo de porcentajes menos exactos por la falta de información	ACEPTABLE
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Error en reportes del sistema informático requeridos para el cálculo de la distribución de costos	Funcionario genera reportes con información que no corresponde al mes a calcular.	Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos	ACEPTABLE
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Que se genere un error en cálculos de nómina	Ingreso incorrecto de información en el cálculo de distribución de la nómina	Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos	ACEPTABLE
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Que se tengan Fondos insuficientes y Subejecución presupuestaria para distribución de costos	A-Diferencia entre la ejecución y la formulación. B-Ejecución acelerada y desacelerada en los centros funcionales de distribución.	A-No se pueda aplicar de forma integra la distribución de gastos entre las fuentes de financiamiento . B- Solicitud de modificaciones presupuestarias para realizar la distribución de costos.	ACEPTABLE
Gestión de costos y traslados entre fuentes	Que se tenga la ausencia del funcionario que ejecuta el proceso	A-Enfermedad incapacitante. B-Vacaciones, licencias o similar.	A-Atraso en la ejecución oportuna del proceso. B- Impedimento para ejecutar la distribución entre las fuentes de financiamiento.	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación



**Cuadro 23**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Proveeduría, Unidades de la DGO**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que se genere una calidad deficiente en el servicio contratado.	Error por parte del personal del contratista.	Deterioro en la calidad del servicio requerido por la institución	ACEPTABLE
Que se gestionen la compra de boletos o suministros por caja chica con urgencia y poco tiempo de respuesta para adquirirlos y cumplir con el objetivo deseado.	Poca comunicación entre los interesados y las diferentes Unidades para completar los tramites	No cumplir con el objetivo propuesto, muchas veces indicado por ordenes superiores sea Consejo o Directores	ACEPTABLE
Que el proveedor no reciba a tiempo el formulario para gestion de seguro viajero.	Que el tramite se realice posterior al viaje del funcionario.	Si pasa algun evento el funcionario estaria sin la protección de la cobertura del seguro	ACEPTABLE
Que no se tenga el seguro de vehiculos flotilla de SUTEL	Accidentes de transito, sean colisiones entre vehiculos u objetos fijos como postes entre otros.	Daño importante o perdida total en la flotilla de vehiculos de la SUTEL	ACEPTABLE
Que se tengan fechas de caducidad de los productos almacenados en bodega	Por el tiempo que pasan almacenados sin consumirse.	Al no consumirse o usarse se dañan o se vencen según fecha de vida útil.	ACEPTABLE
Que activos no se registren correctamente	Error en la digitación de la información del activo en el sistema ERP	Errores en los registros contables de los activos fijos institucionales	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 24**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Recursos Humanos, Unidades de la DGO**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
A la hora de aplicar el procedimiento de ARESEP podría ocasionar que se requiera de plazos mayores a los establecidos.	No se cuenta con un procedimiento de reclutamiento y selección para Sutel	Incumplimiento de plazos establecidos con respecto al procedimiento de ARESEP	ACEPTABLE
No contar con el personal suficiente para atender todos los reclutamientos requeridos.	Insuficiencia del recurso humano actual para la atención de los procesos	La falta de personal no permite cumplir los todos los procesos de redutamiento en plazo	ACEPTABLE
Contar un procedimiento de capacitación que no está actualizado con la nueva normativa.	Cambios en la Nueva Ley Marco del Empleo Público y nuevo Reglamento de Acciones de Aprendizaje.	Que se presenten consultas jurídicas relacionadas con este tema.	ACEPTABLE

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 25**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Tecnologías de la Información, Unidades de la DGO**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Desactualización de la normativa y falta de mantenimiento del marco de Gobierno de TI	Falta de personal identificado hace mas de 10 años y que no ha sido resuelto por los Consejos de SUTEL	Incumplimiento de normas, procesos y plazos relacionados con Gobernanza de TI	ALTO
Interrupción de los servicios de TI	Ataque cibernético a la institución	Pérdida de información sensible de la SUTEL	SERIO
Interrupción de los servicios de TI	Falló en la arquitectura de los centros de datos	Pérdida de información o inoperación de sistemas parcial	MODERADO
Interrupción de las operaciones generales de SUTEL	Falló o explotación de una vulnerabilidad de la infraestructura con afectación general	Pérdida de información o inoperación de sistemas total	SERIO
Atención de gestiones administrativas en SICOP a destiempo	Recarga de labores y priorización de otras tareas por la jefatura, Dirección o Consejo	Problemas en la ejecución de contratos, prórogas y presupuesto	SERIO
Sistemas ineficientes gestionados por otras Direcciones vulnerados	Sistemas vulnerados por no cumplir con requisitos de UTI de Calidad	Sistemas vulnerados con movimiento lateral en infraestructura	ACEPTABLE
Falta de alineación entre proyectos y estrategia.	Objetivos de proyecto poco claros o no alineados con la estrategia.	Desperdicio de recursos en proyectos que no aportan valor a la estrategia	SERIO

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 26**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Unidades de la DGO**  
**Sub-Procesos de Planificación**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que la Información no se remita a tiempo por los encargados	Cargas de trabajo en los titulares subordinados y equipos de trabajo.  Lentitud en los informes manuales.  No se observa valor agregado en la materia.	Incumplimiento del plazo para la presentación del Informe al Consejo y JD de la Aresep.	MODERADO
Que los criterios de evaluación no sean aplicables a todos los tipos de proyectos	a) Algunos proyectos tienen condiciones particulares (plurianuales, de varias contrataciones, etc) que no pueden adaptarse a los criterios de evaluación.  b) La metodología que se utiliza proviene de la Aresep y las características de los proyectos son diferentes.	Evaluaciones rígidas que no revelan las particularidades de algunos proyectos	MODERADO
Que la revisión final de la DGEE consuma más tiempo y que no se cumpla el protocolo aprobado.	a) La DGEE no se apega al protocolo aprobado y revisa cada documento de forma distinta, consumiendo más tiempo del pactado en el protocolo.  b) Inconsistencia en la forma de evaluación.	Retrasos en el envío de la información a la CGR o retrasos en las aprobaciones (y aplicaciones) de los cambios en los proyectos.  Afectación en la programación del proyecto.	MODERADO
Que el tiempo que se puede dedicar al seguimiento de proyectos POI no sea suficiente para realizar una gestión efectiva.	Existe solo un profesional en planificación encargado de proyectos y atiende otras funciones.	a) Las desviaciones en los proyectos no se identifiquen oportunamente. b) No se puedan aplicar medidas correctivas de forma oportuna. c) Se presente una subejecución de los recursos financieros asignados.	ACEPTABLE
Que las dependencias no apliquen la metodología de proyectos para definir nuevos proyectos POI.	a) Proceso documental y de estudios genere que la planeación de proyectos sea compleja. b) Lento proceso de aprobación y ajustes de los proyectos POI. c) Limitación de personal para valorar posibles proyectos POI. d) Recursos humanos limitados para desarrollar proyectos POI.	1. Actividades desagregadas, con características de proyectos, sin la estructuración y seguimiento. 2. Reducida cantidad de proyectos POI, que limite el desarrollo estratégico de la Sutel.	SERIO

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 27**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Unidades de la DGO**  
**Sub-Procesos de Planificación**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que se presenten modificaciones constantes a los proyectos POI, limitando el desarrollo de otras gestiones.	a) La definición de los elementos esenciales del proyecto es muy diferente entre la etapa de formulación y la ejecución. b) Falta de coordinación entre los participantes en las diferentes etapas del proyecto (dependencia, TI, Proveeduría, Finanzas, otros). c) Plazos de contratación con importantes diferencias entre lo programado y en la etapa de ejecución. d) Carencia de un patrocinador del proyecto.	1. Desviaciones de los proyectos POI: en alcance, tiempo y costo. 2. Designación de colaboradores para la preparación y documentación de la modificación del proyecto POI. 3. Afectación en la ejecución presupuestaria y generación de superávit.	<b>SERIO</b>
Que le PEI en ejecución no sea un instrumento que permita la mejora y fortalecimiento en la gestión de la organización.	a) La formulación del PEI incorporó las actividades operativas. b) No existe una estructura organizativa / equipos de trabajo que sea la base para la orientación de la gestión sobre aspectos estratégicos. c) Insuficiente formación sobre la materia. d) El PEI es percibido como un mecanismo de cumplimiento, no de orientación para la gestión.	PEI que no atiende las expectativas del sector y no aborda la visión institucional	<b>ALTO</b>
Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance de la operacionalización anual.	a) Insuficiente personal en las dependencias y la unidad de PPCI para mantener un control constante. b) El proceso se realiza de forma manual. c) Los participantes no tienen el conocimiento suficiente de la nueva metodología de evaluación del POI.	1. Imposibilidad de llevar un control en tiempo real de la ejecución del PEI. 2. Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones.	<b>ALTO</b>
Que la información para la evaluación del PEI no se remita a tiempo por parte de los encargados.	a) Altas Cargas de trabajo de los titulares subordinados. b) Definición de otras prioridades. c) Desplazamiento en las fechas de presentación. d) Constantes solicitudes de cambio en la DGO.	1. Presentación tardía de los informes 2. Pérdida de oportunidad para la toma de decisiones	<b>MODERADO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 28**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Unidades de la DGO**  
**Sub-Procesos de Presupuesto**

Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Que los informe de cánones (regulación y espectro) y/o Presupuesto no sea preparado con la calidad y condiciones establecida en la normativa aplicable.	a) Dependencia de un profesional por cada proceso, en la unidad de PPCI. b) Sustitución del profesional que ejecuta el proceso: incapacidad, vacaciones, renuncia, otros. c) El profesional que sustituye al titular, no cuenta con la experiencia para ejecutar el proceso.	1. Retrasos en la presentación de la información. 2. Información que no contenga la calidad necesarias. 3. Improbación del CRT. 4. Aprobación parcial del canon de Reserva del Espectro y presupuesto inicial. 5. Ajustes en los costos de gestión.	<b>ACEPTABLE</b>
Que se presenten errores y/o fraude en la formulación de cánones y presupuesto inicial.	a) El proceso se realiza manualmente en una hoja de Excel aumentando la posibilidad de error. b) Error en cálculos aritméticos por parte de los involucrados en el proceso.	1. Improbación o aprobación parcial de los cánones y presupuestos. 2. Incumplimiento legal y de normas técnicas. 3. Generación de responsabilidad administrativa. 4. Incumplimiento de objetivos, metas y compromisos.	<b>MODERADO</b>
Que los encargados de brindar la información no la remita a tiempo y forma.	Cargas de trabajo en los titulares subordinados y equipos de trabajo.  Lentitud en los informes manuales.  No se observa valor agregado en la materia.	Incumplimiento del plazo para la presentación del Informe al Consejo, Contraloría y MICITT.	<b>MODERADO</b>
Que la Contraloría y el MICITT ajusten (reducción/ imprueben los recursos solicitados en las propuestas de cánones y presupuesto.	a) Justificaciones imprecisas, poco claras por parte de los involucrados en el proceso. b) Alto monto en superávit de las fuentes de financiamiento. c) Errores en la programación de las necesidades: plazos de ejecución, costos, entre otros. d) Presiones de los operadores y Regulados.	1. Aprobación parcial y/o improbación de los recursos solicitados. 2. Ajustes en los costos propuestos. 3. Los recursos no sean suficientes para asumir las obligaciones de la Sutel.	<b>ACEPTABLE</b>
Presentación del informe de ejecución presupuestaria extemporáneo y/o con análisis limitado.	A. Atrasos en el cierre contable que genera una remisión tardía de la información a Presupuesto. B. Tiempo insuficiente para realizar un mayor análisis de la información presupuestaria. C. Los responsables presupuestarios no remiten a tiempo las justificaciones solicitadas sobre actividades y/o proyectos que presentan subejecución a la fecha de análisis.	1. Incumplimiento de plazos en la entrega de la información al Consejo y la CGR. 2. Informes con baja calidad y limitado análisis.	<b>ACEPTABLE</b>
Que no se pueda enviar el Informe de Ejecución Presupuestaria semestral a la Contraloría por medio del SIPP.	Caída del Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP)	Incumplimiento en la forma de entrega de la información ante la CGR, ya que el bloque de legalidad señala que esta se debe de presentar por medio del SIPP únicamente.	<b>ACEPTABLE</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

**Cuadro 29**  
**Causas y Consecuencias de los Eventos Identificados**  
**Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Unidades de la DGO**  
**Sub-Procesos de Control Interno**

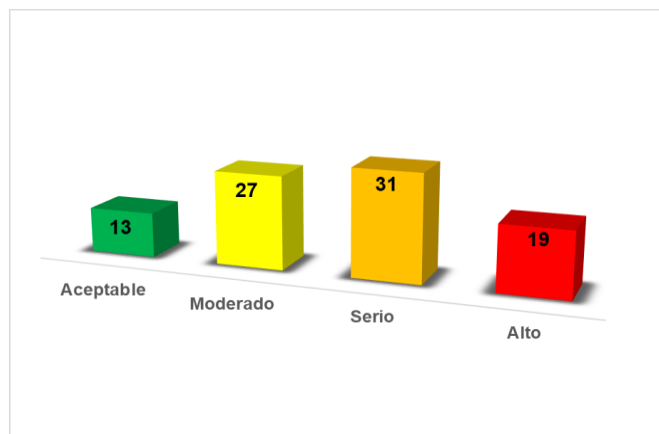
Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Presentación de informes extemporáneo y/o con análisis limitado.	1. Ausencia del profesional de CI, proceso centralizado en una persona. 2. La información recibida no cumple con las condiciones solicitadas y genera reprocesos. 3. Envío de la información posterior a la fecha asignada. 4. Se asignen otras funciones al profesional de CI. 5. Se determinen otras prioridades en las dependencias y en PPCI. 6. Altas cargas de trabajo en las unidad de PPCI, limitan la posibilidad de hacer análisis más profundos. 7. Se retrase el proceso de revisión por parte de los titulares subordinados.	1. Incumplimiento de la Ley General de Control Interno. 2. Toma de decisiones inoportuna. 3. Retraso en el proceso de seguimiento de los planes de administración de riesgos.	<b>SERIO</b>
Que las condiciones del hardware y software no permita preparar los informes.	1. Fallas en el computador que utilice el profesional de Control Interno. 2. Que el Teams, gestor documental u otro sistema que se utilice esté fuera de servicio.	Retraso en la elaboración de los Informes. Incumplimiento de la LGCI.	<b>ACEPTABLE</b>
Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance del PAM y PAR.	a) Insuficiente personal en las dependencias y la unidad de PPCI para mantener un control constante. b) El proceso se realiza de forma manual. c) Los participantes no cumplan con lo establecido en el Marco Orientador del SEVRI y los lineamientos del ASCI.	1. Imposibilidad de llevar un control en tiempo real de la ejecución de los planes. 2. Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones.	<b>MODERADO</b>
Que se generen cortes eléctricos y de internet en las casas de los funcionarios que puedan afectar su conexión estable durante el día laboral (Teletrabajo)	1. Problemas aislados con los Proveedores eléctricos y el internet. 2. Cortes eléctricos no avisados con anterioridad. 3. Daños ocasionados en las redes eléctricas o por accidentes de tránsito con afectación en la red general.	1. No se les brinde el servicios requerido en el momento al usuario interno. 2. Reduce la participación de funcionarios en las reuniones programadas en el desarrollo de un tema.	<b>MODERADO</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

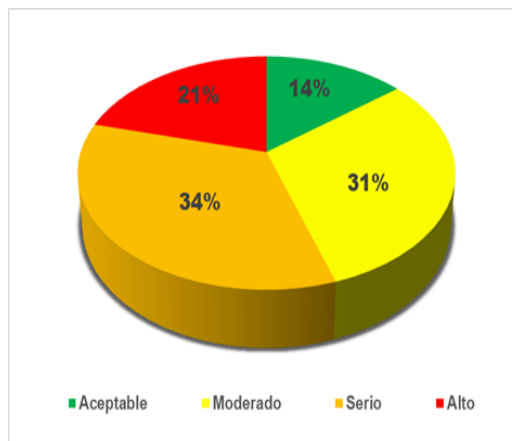
### 3.3.2. Riesgos Inherentes (RI)

Se seleccionaron **42 procesos** para realizar la evaluación de riegos y los participantes identificaron **90 eventos** asociados. De acuerdo con la evaluación se obtienen los siguientes resultados: 13 (14%) eventos con nivel de riesgo “Aceptable”, 27 (31%) eventos se valoraron con un nivel de riesgo “Moderado”, 31 (34%) eventos se les asignó un nivel de riesgo “Serio” y 19 (21%) eventos con un nivel de riesgo “Alto”, conforme se observa en los siguientes gráficos.

**Gráfico 1**  
**Riesgo Inherente 2024**  
**Q de Eventos Procesos Seleccionados**



**Gráfico 2**  
**Distribución Porcentual RI 2024**  
**Eventos Procesos Seleccionados**

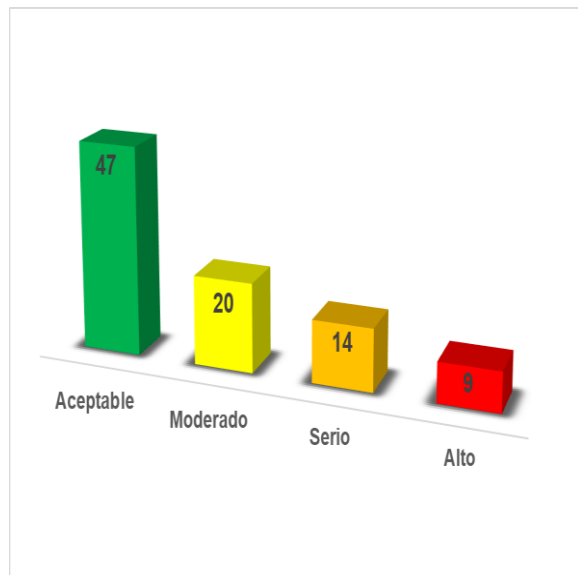


Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

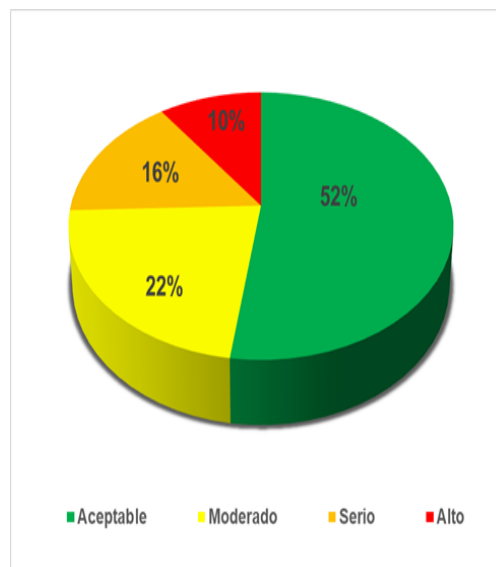
### 3.3.3. Riesgos Residuales

Conforme lo establece la metodología de riesgos se evalúa nuevamente el nivel de riesgos valorando las medidas de control, para determinar el nivel de riesgo residual (RR) e identificar cuáles eventos requieren un plan de administración del riesgo.

**Gráfico 3**  
**Riesgo Residual 2024**  
**Q de Eventos Procesos Seleccionados**



**Gráfico 4**  
**Distribución Porcentual RR 2024**  
**Eventos Procesos Seleccionados**



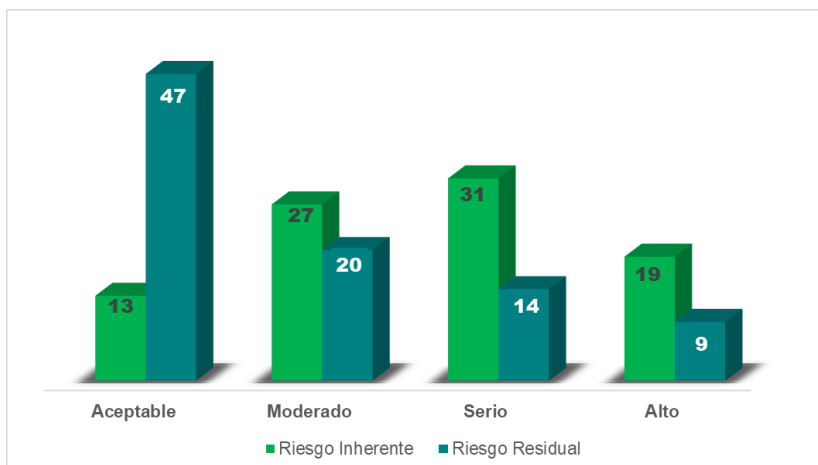
Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

De esta valoración de riesgo con medidas de control, se obtiene: **90 de los eventos** tienen un nivel de RR “Aceptable”, 47 (52%) eventos con nivel de RR “Aceptable”, 20 eventos (22%) con nivel de RR “Moderado”, 14 eventos (16%) con nivel de RR “Serio” y 9 eventos (10%) con nivel de RR “Alto”, conforme se aprecia en los siguientes gráficos.

### 3.3.4. Comparativo Riesgo Inherente (RI) y el Riesgo Residual (RR)

El siguiente gráfico muestra la variación que se presenta entre el nivel de riesgo residual y el nivel de riesgo inherente, al verificar la revisión de los controles que se aplican y el efecto de éstos para determinar la necesidad de administración del riesgo.

**Gráfico 5**  
**Comparativo RI vrs RR**  
**Eventos de los Procesos Seleccionados**



Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

- **Nivel de Riesgo ALTO:** los resultados reflejan que al analizar los controles se disminuye la cantidad de eventos de nivel “Alto” pasando de 19 a 9 (reducción en 10 eventos, 53%), lo que implica en términos generales que las medidas utilizadas en los procesos valorados están reduciendo el nivel de riesgo y según la apreciación de los participantes los controles aplicados están siendo efectivos.
- **Nivel de Riesgo SERIO:** se muestra que la cantidad de eventos disminuye de 31 a 14 (se disminuyó en 17 eventos, 55%), en este caso particular se puede deducir que las medidas aplicadas por las unidades de trabajo han venido siendo efectivas.
- **Nivel de Riesgo MODERADO:** los resultados muestran una disminución en la cantidad de eventos pasando de 27 a 20 (se disminuyó en 7 eventos, 26%) en este caso se está mostrando una aplicación efectiva de los controles actuales utilizados por las dependencias.
- **Nivel de Riesgo ACEPTABLE:** en este caso se observa un incremento de 13 a 47 (aumentó en 34 eventos, siendo esto un 261%), los eventos que disminuyeron su nivel de riesgos en otras categorías hacen que se incremente la cantidad de eventos con nivel de riesgo “Aceptable”.

Este aumento de eventos se genera porque los riesgos catalogados como “Alto”, “Serio” y “Moderado” han disminuido su nivel de riesgo al aplicar los controles actuales para su mitigación del nivel de riesgo identificado por los encargados de los procesos, pasando a una mejor categoría.

En términos generales la mayoría de los eventos administrados se han valorado con una reducción en el nivel de riesgo respecto a la evaluación inicial.

Sin embargo, al analizar la aplicación de los controles actuales, estos resultados reflejan que en algunos eventos las medidas no han sido efectivas, por lo que los titulares subordinados deberán procurar que el nivel de riesgo residual no se incremente y en la medida de lo posible evitar la materialización del riesgo.

Por esta razón, es preciso que tanto los titulares subordinados, como los encargados de los procesos incorporen en sus actividades la valoración de los controles y de su eficacia para determinar si es necesaria una mejora, crear nuevos controles en los casos de que se consideren obsoletos o que ya no estén aplicando de forma completa, esto con el propósito de evitar o reducir la materialización del riesgo.

### 3.4. Mapa de Calor Sevri Sutel

El mapa de calor permite revelar de forma gráfica el estado de riesgo residual de los eventos, mediante la utilización de un rango de colores con significado para las zonas de mayor interés, siendo estas las siguientes:

**Cuadro 30**  
**Distribución Gráfica del Mapa de Calor**

Hechos		Impacto/Magnitud				
Probabilidad		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Casi certeza	<b>5</b>	MODERADO	SERIO	SERIO	ALTO	ALTO
Probable	<b>4</b>	BAJO	MODERADO	SERIO	ALTO	ALTO
Ocasional	<b>3</b>	BAJO	MODERADO	MODERADO	SERIO	SERIO
Inusual	<b>2</b>	BAJO	BAJO	MODERADO	MODERADO	SERIO
Raro	<b>1</b>	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MODERADO

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

El propósito de este mapa de calor es mostrar la probabilidad de los riesgos y su intensidad. Cuáles son los eventos que se determinaron con un nivel de riesgo como “Serio” y “Alto” para la asignación de medidas que se incluyen en el Plan de Administración de Riesgos.

En el análisis del SEVRI se utiliza el color rojo para identificar el nivel de riesgo más crítico denominado como “Alto”, el color naranja se utiliza para identificar el nivel de riesgo “Serio”, los cuales son una alerta para la administración (jerarca y titulares subordinados).

El color amarillo se presenta para identificar el nivel de riesgo “Moderado” y el color verde se utiliza para identificar el nivel de riesgo “Aceptable”, en estos dos casos los titulares subordinados (directores y jefaturas) deberán efectuar el seguimiento de los controles actuales para evitar que el nivel de riesgo se pueda incrementar.

En la siguiente imagen se muestra el nivel de riesgo residual de los eventos que fueron examinados en la valoración de riesgos, siendo así que en el mapa de calor muestra lo siguiente.

**Cuadro 31**  
**Mapa de Calor procesos evaluados SEVRI 2024**  
**Identificados según nivel de Riesgo Residual**

			Impacto/Magnitud				
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
Probabilidad			1	2	3	4	5
	Casi certeza	5	5	10	15	20	25
	Probable	4	4	8	12	16	20
	Ocasional	3	3	6	9	12	15
	Inusual	2	2	4	6	8	10
	Raro	1	1	2	3	4	5

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

La valoración de los riesgos permitió identificar 90 eventos, los cuales se catalogaron con la siguiente valoración:

**Cuadro 32**  
**Distribución de eventos según nivel de RR**

Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
90	Aceptable	Moderado	Serio	Alto
	47	20	14	9
	52%	22%	16%	10%

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

La valoración de riesgos permite identificar que 14 (16%) eventos del total de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo “Serio” y 9 (10%) eventos con un nivel de riesgo “Alto”.

Por lo cual, los titulares subordinados deben ejecutar las acciones incluidas en el Plan de Administración del Riesgo, que permitirá determinar su atención, para tratar de minimizar la posibilidad que se materialicen los riesgos.

### 3.5. Estructura de Riesgos

Este apartado permite observar la fuente (interna o externa), las categorías y los factores de riesgo que inciden en los eventos que se identifican en el proceso de evaluación.

Se hizo una revisión de las categorías y factores de riesgo para hacer una simplificación de la herramienta y poder identificar cuáles aspectos son los que afectan la gestión; producto de esto, se definieron tres categorías: Riesgos Internos, Riesgos en la Gestión de Proyectos y Riesgos Externos, cada una constituida por una serie de elementos.



### 3.5.1 Identificación de la fuente

En el caso de la “Fuente” se refiere de la procedencia del evento o los eventos a consideración, que puedan originarse de situaciones internas o externas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la Sutel.

**Cuadro 33**  
**Tipos de riesgos**

<b><i>Fuente del Riesgo</i></b>	
<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Descripción (causas)</b>
<b>Interno</b>	Son aquellos riesgos que dependen de la gestión que se hace de la propia institución, tanto a nivel general, como de cada una de sus unidades de trabajo, direcciones o institucionales.
<b>Externo</b>	Son todos aquellos que provienen del entorno y que influyen o condicionan de manera directa o indirecta a la marcha de la institución, pudiendo, incluso, convertirse en amenazas reales para la institución.

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Al observar los resultados, respecto a la “Fuente” del riesgo se observa que 66 (73%) de los eventos corresponden a “Riesgos Internos” y 24 (27%) eventos son “Riesgos Externos”.

Estos resultados demuestran en la mayoría de los eventos que se identifican son propios de la gestión de la Superintendencia, por lo cual deberían ser tratados y resueltos según el nivel de riesgo identificado.

### 3.5.2 Categorías identificadas

Separando los resultados por categoría se identificaron 42 (47%) riesgos que son Internos, 23 (26%) riesgos en la gestión de proyectos y 25 (28%) riesgos Externos.

- **Categoría de Riesgos Internos**

La siguiente Cuadro se identifica la cantidad de eventos asociados a la categoría de riesgos, generando el siguiente resultado:

**Cuadro 34**  
**Evaluación del SEVRI SUTEL 2024**  
**Categorías de riesgos Internos**

Número	Categorías de Riesgos Internos	Cantidad	Composición
1	Calidad	2	5%
2	Clientes o Usuarios	5	12%
3	Control Interno	1	2%
4	Comunicación	3	7%
5	Cumplimiento	1	2%
6	Disponibilidad de Recursos	9	21%
7	Gestión Estratégica	2	5%
8	Gestión del Recurso Humano	4	10%
9	Operaciones/ Procesos	6	14%
10	Pérdida Integridad de la Información	2	5%
11	Presupuestarios	6	14%
12	Tecnologías de la Información	1	2%
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Para los eventos identificados en el cuadro anterior se muestra que los riesgos internos destacados son los siguientes:

- \* La mayor cantidad de riesgos corresponde a “*Disponibilidad de Recursos*”, siendo 9 eventos que corresponden a un 21%. Los participantes hacen observaciones lo cual pueden afectar o limitar la ejecución del proceso y el cumplimiento de objetivos.
- \* La categoría “*Operaciones y procesos*”, tiene asignados 6 eventos que corresponde a un 14%.
- \* En la categoría de “*Clientes o usuarios*”, se identifican 5 eventos que significan un 12% respecto al total.
- \* La categoría “*Presupuestarios*”, tiene asignados 6 eventos que corresponde a un 14%.
- \* La categoría “*Gestión del Recurso Humano*”, tiene asignados 4 eventos que corresponde a un 10%.
- \* La categoría “*Comunicación*”, tiene asignados 3 eventos que corresponde a un 7% y así sucesivamente.

### • **Riesgos en la gestión de proyectos**

En la siguiente Cuadro se identifica la cantidad de eventos por tipo de riesgo, generando el siguiente resultado en orden de importancia:

**Cuadro 35**  
**Evaluación del SEVRI SUTEL 2024**  
**Categorías de riesgos en la Gestión de Proyectos**

Número	Categorías de Riesgos de Proyectos	Cantidad	Composición
1	Recursos Insuficientes	17	74%
2	Gestión de Proyectos	1	4%
3	Planificación incorrecta	5	22%
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

La categoría con mayor cantidad de eventos registrados es “*Recursos Insuficientes*” y corresponde a 17 eventos que implica un 74% respecto al total. Los participantes indican en las observaciones que estos eventos podrían afectar o limitar la ejecución del proceso y/o el cumplimiento de objetivos.

- **Riesgos Externos**

En el siguiente cuadro se identifica la cantidad de eventos por tipo de riesgo, generando el siguiente resultado en orden de importancia:

**Cuadro 36**  
**Evaluación del SEVRI SUTEL 2024**  
**Categorías de riesgos Externos**

Número	Categorías de Riesgos Externos	Cantidad	Composición
1	Riesgos Cibernéticos	5	20%
2	Económicos	3	12%
3	Legislación	10	40%
4	Reputación	6	24%
5	Clientes Usuarios	1	4%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

La categoría con mayor cantidad de eventos registrados es “*Legislación*” y corresponde a 10 eventos que implica un 40% respecto al total, seguida de “*Reputación*” que se identificó en 6 eventos y significa un 24% y “*Riesgos Cibernéticos*”, mencionada en 5 eventos que significan un 20% y así sucesivamente. Los participantes indican en las observaciones que estos eventos podrían afectar o limitar la ejecución del proceso y/o el cumplimiento de objetivos.

## Capítulo 4: Riesgo Residual por dependencia y la formulación del Plan de Administración del Riesgo

### 4.1 Objetivos Estratégicos del PEI 2023-2027

Se considera necesario realizar una revisión de los objetivos estratégicos del PEI 2023-2027 y plantear un Plan de Administración de riesgos en los casos que corresponda.

### 4.2 Dirección General de Calidad

#### 4.2.1 Unidad de Calidad de Redes

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable” con respecto a la calificación promedio de la totalidad de eventos identificados.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó el proceso de Fiscalización de la Calidad de los Servicios, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 37**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso Unidad de Calidad de Redes**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Calidad de Redes	1	Fiscalización de la Calidad de los Servicios	2		2		
<b>Subtotal</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 2 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### 4.2.2 Unidad de Espectro Radioeléctrico

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Control del espectro (interferencias) y 2. Administración del Espectro radioeléctrico, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 38**  
**Nivel de Riesgo residual por Proceso Unidad de Espectro**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Espectro Radioeléctrico	1	Control del Espectro (Interferencias).	2	2			
	1	Administración del Espectro Radioléctrico	2	2			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 4 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### 4.3 Dirección General de Competencia

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas, 2. Control de concentraciones y 3. Resolución de Medida Cautelar, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en la siguiente Cuadro:

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 39**  
**Nivel de Riesgo Residual Proceso Dirección General de Competencia**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Competencia	1	Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas	4	4			
	1	Control de Concentraciones	3	2	1		
	1	Resolución de Medida Cautelar	2	1	1		
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 9 eventos, de los cuales 7 eventos (78%) fueron valorados con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y dos eventos (22%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo, le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### 4.4 Dirección General de Mercados

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Acceso e Interconexión y 2. Acceso a Facilidades Esenciales y Recursos Escasos, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en la siguiente Cuadro:

**Cuadro 40**  
**Nivel de Riesgo residual por Proceso, Dirección General de Mercados**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Mercados	1	Acceso e Interconexión	3			3	
	1	Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	4			4	
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 7 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Serio”, por lo cual, es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR), que le corresponde al titular subordinado la indicación de las medidas de mitigación para que la nueva aplicación en sus acciones en la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### 4.5 Dirección General del Fonatel<sup>2</sup>

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

<sup>2</sup> Fonatel: Fondo Nacional de las Telecomunicaciones

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Gestión de Administración y Control del Fondo y 2. Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro

**Cuadro 41**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, Dirección General del Fonatel**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Fonatel	1	Gestión de Administración y Control del Fondo	1		1		
	1	Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos	3		1		2
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 4 eventos, de los cuales dos eventos (50%) tienen un nivel de riesgo residual “Moderado”, y dos eventos (50%) con un nivel de riesgo residual “Alto”, por lo que le corresponde al titular subordinado la indicación de las medidas de mitigación para que la nueva aplicación en sus acciones en la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### **4.6 Unidades Adscritas del Consejo**

Las unidades adscritas al Consejo de la Sutel son: Secretaría de Actas, unidad Jurídica, Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT) y unidad de Comunicación. Se presentan los datos de la valoración de cada dependencia.

##### **4.6.1 Unidad de Comunicación**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Comunicación Externa y 2. Comunicación Interna, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 42**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad de Comunicación**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Comunicación	1	Comunicación Externa	1	1			
	1	Comunicación Interna	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron dos eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual, no es necesaria la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR), le corresponde al titular subordinado la valoración y mejora de los controles, que permitan minimizar el riesgo y evitar su materialización.

#### 4.6.2 Unidad Secretaría de Actas

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

Se seleccionaron para la evaluación de riesgos los procesos: 1. Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo, 2. Atención Consultas y 3. Seguimiento de Acuerdos. El nivel de riesgo residual se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 43**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Secretaría de Actas**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Secretaría de Actas	1	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	2				2
	1	Atención Consultas	1				1
	1	Seguimiento de Acuerdos.	1				1
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 4 eventos, todos fueron catalogados con un nivel de riesgo residual como “Alto”, por lo cual se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR), para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

Estos son procesos transversales que afectan la gestión de otras dependencias de la organización, la materialización de algún riesgo puede afectar el cumplimiento de funciones y obligaciones de la organización.



#### 4.6.3 Unidad Jurídica

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos 1. Atención de Procesos Judiciales y 2. Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios.

Adicionalmente el titular subordinado de esta unidad consideró apropiado realizar la evaluación del proceso 3. Creación y Actualización de Normativa. El nivel de riesgo residual se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 44**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad Jurídica**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Unidad Jurídica	1	Atención de Procesos Judiciales	4	1	3		
	1	Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios	1	1			
	1	Creación y Actualización de Normativa	1		1		
<b>Subtotal</b>	<b>3</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 6 eventos, de los cuales dos eventos fueron catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y cuatro eventos catalogados con un nivel de riesgo residual “Moderado”, considerando los resultados no se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR).

#### 4.6.4 Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable y moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Certificación del RNT y 2. Inscripción y modificaciones en el RNT, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 45**  
**Nivel de Riesgo Residual por Proceso, unidad RNT**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Registro Nacional Telecomunicaciones	1	Certificación del RNT	1	1			
	1	Inscripción y Modificaciones en el RNT	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 2 eventos, catalogados con un nivel de riesgo residual “Aceptable”, por lo cual no se requiere la elaboración de un Plan de Administración de Riesgos (PAR), para minimizar el nivel de riesgo actual o su materialización.

#### 4.7 Dirección General de Operaciones

Esta Dirección está integrada por las unidades de Planificación, Presupuesto y Control Interno, Finanzas, Gestión Documental, Proveeduría y Servicios Generales, Tecnologías de la Información y Recursos Humanos.

##### 4.7.1 Unidad de Finanzas

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Aceptable” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo.

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso, por lo cual el titular subordinado seleccionó los procesos: 1. Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria y 2. Gestión de Costos y Traslados entre Fuentes, para la aplicación de todas las matrices del SEVRI. El nivel de riesgo residual obtenido se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 46**  
**Nivel de Riesgo por Proceso, Unidad de Finanzas**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Finanzas	1	Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	9	9			
	1	Gestión de costos y traslados entre fuentes	6	5	1		
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 15 eventos, catorce eventos (93%) con un nivel de riesgo residual “Aceptable” y 1 evento (7%) con un nivel de riesgo residual “Moderado”, por lo que es necesario brindar seguimiento a la implementación de controles, para mantener o minimizar la posibilidad de materialización del riesgo; sin embargo, no es necesaria la preparación de un plan de administración del riesgo.

##### 4.7.2 Unidad de Proveeduría y Servicios Generales

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos: 1. Compras Públicas, 2. Servicios Generales, 3. Seguros, 4. Almacén y Bodega y 5. Activos.

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 47**  
**Nivel de Riesgo residual por Proceso, unidad de Proveeduría y servicios Generales**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Proveeduría	1	Compras Públicas	1	1			
	1	Servicios Generales	1	1			
	1	Seguros	2	2			
	1	Almacén y Bodega	1	1			
	1	Activos	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>5</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 6 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

Es importante anotar que el proceso de Compras Públicas es un proceso transversal y hay participación de toda la organización, cobrando relevancia su análisis y resultados, por el efecto que tiene para la Sutel.

### **4.7.3 Unidad de Recursos Humanos**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos: 1. Dotación del Talento Humano y 2. Desarrollo de Personas.

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 48**  
**Nivel de Riesgo por Proceso, unidad de Recursos Humanos**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Recursos Humanos	1	Dotación del Talento Humano	2	2			
	1	Desarrollo Personas	1	1			
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 3 eventos, todos con un nivel de riesgo residual “Aceptable, por lo cual se debe monitorear el subproceso, para evitar en lo posible, que este pueda incrementar a una clasificación superior de riesgo.

Debido a la valoración realizada no es necesario realizar un Plan de Administración del Riesgo; no obstante, se recomienda brindar seguimiento a los eventos y revisar periódicamente los controles actuales, para mantener o minimizar la posibilidad de que se incrementen los riesgos y evitar su materialización.

#### **4.7.4 Unidad de Tecnologías de la Información**

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto y serio” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos:

- Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de Gobierno de TI.
- Gestionar los Servicios de seguridad.
- Gestión de Arquitectura Empresarial.
- Gestión de las Operaciones.
- Gestión de Contratación Administrativa.
- Gestión de Calidad.

Gestión de la estrategia, innovación, proyectos y cambio Organizacional.

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 49**  
**Nivel de Riesgo Proceso, unidad de Tecnologías de la Información**

Dependencia	Q Proceso	Nombre del Proceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
				Aceptable	Moderado	Serio	Alto
Tecnologías de la Información	1	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	1				1
	1	Gestión de los Servicios de Seguridad	1			1	
	1	Gestión de Arquitectura Empresarial	1		1		
	1	Gestión de las Operaciones	1			1	
	1	Gestión de Contratación Administrativa	1			1	
	1	Gestión de la Calidad	1	1			
	1	Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	1			1	
<b>Subtotal</b>	<b>7</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 7 eventos, de los cuales un evento (14%) tienen un nivel de riesgo residual “Aceptable”, un evento (14%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”, cuatro eventos (58%) con nivel de riesgo “Serio” y 1 evento (14%) con un nivel de riesgo residual “Alto”.

Para los eventos con un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

#### 4.7.5 Unidad de Gestión Documental

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Moderado” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, según se observa seguidamente.

**Cuadro 50**  
**Valoración de Procesos, unidad de Gestión Documental**

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
26	Administración y Control de la Información	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado
27	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

No obstante, se recomendó a la unidad que se valorara al menos un proceso y la decisión de la jefatura de la unidad de Gestión Documental fue no aplicar las matrices del SEVRI, considerando los resultados de la primera etapa<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Correo electrónico Tatiana Bejarano, jefa de la Unidad de Gestión Documental, del 07 de octubre del 2024.

#### 4.7.6 Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno

El nivel de riesgos obtenido en la primera etapa de valoración cuando se determinaron las prioridades de los procesos esta dependencia obtuvo como resultado un nivel “Alto y serio” con respecto a la calificación promedio del universo del riesgo, correspondiente a los procesos:

##### 1. Planificación

- \* Subproceso Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI) y
- \* Subproceso Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI).

##### 2. Presupuesto

- \* Subproceso Formulación de Cánones y Presupuesto y
- \* Subproceso Informes de Ejecución Presupuestaria.

##### 3. Control Interno

- \* Subproceso SEVRI (Valoración Riesgos, PAR, Seguimiento, Marco Orientador, Lineamientos, Instructivos y
- \* Subproceso Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento),

Los procesos seleccionados y el nivel de riesgo residual se muestran en la siguientes Cuadros:

##### • Proceso de Planificación

**Cuadro 51**  
**Subprocesos de Planificación**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
1	Planificación: Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI )	3		1		2
1	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	6	1	3	2	
2		9	1	4	2	2

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 9 eventos, de los cuales un evento (11%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, cuatro eventos (45%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”, dos eventos (22%) con nivel de riesgo “Serio” y dos eventos (22%) con un nivel de riesgo residual “Alto”.

Para los eventos con un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

Los subprocesos de Planeación Estratégica y Gestión de la Planificación Operativa son transversales a la organización y afectan la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

- **Proceso de Presupuesto**

**Cuadro 52**  
**Subprocesos de Presupuesto**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
1	Presupuesto: Formulación de Cánones y Presupuesto	4	2	2		
1	Presupuesto: Informes de Ejecución Presupuestaria	2	2			
2		6	4	2	0	0

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 6 eventos, de los cuales cuatro eventos (67%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, dos eventos (33%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado”.

Para este caso los eventos identificados no corresponden a un nivel de riesgo “Serio” y “Alto” por lo que no se requiere la preparación de un Plan de Administración del Riesgo (PAR) para reducir o eliminar el nivel de riesgo actual.

Los subprocesos de Formulación de Cánones y Presupuesto e Informes de Ejecución Presupuestaria son transversales a la organización y afectan la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

- **Control Interno**

**Cuadro 53**  
**Subprocesos de Control Interno**

Q Proceso	Subproceso	Q Eventos	Nivel de Riesgo Residual			
			Aceptable	Moderado	Serio	Alto
2	SEVRI (Valoración Riesgos, PAR, Seguimiento, Marco Orientador, Lineamientos, Instructivos). Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	4	1	2	1	
2		4	1	2	1	0

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación

Se identificaron 4 eventos, de los cuales uno evento (25%) tiene el nivel de riesgo residual “Aceptable”, dos eventos (50%) tiene un nivel de riesgo residual “Moderado” un evento (25%) con nivel de riesgo “Serio”; no se registraron eventos con nivel de riesgo “Alto”.

Es importante destacar que los subprocesos de SEVRI, ASCI, son transversales a la organización y afecta la ejecución de otras dependencias, creándose encadenamientos de los efectos derivados de su ejecución.

Es importante destacar que en la mayoría de los procesos los órganos de fiscalización establecen plazo para su cumplimiento y existe normativa expresa que debe ser acatada por los funcionarios de la unidad de PPCI en la ejecución de sus labores.

#### 4.8 Plan de Administración del Riesgo

La elaboración del Plan de Administración de Riesgo (PAR-2024) está regulada en la Ley General de Control Interno 8292, que establece la necesidad de atender los riesgos y la asignación de los recursos necesarios: financieros, humanos, tecnológicos y de infraestructura, así como de la prioridad que debe asignar los titulares subordinados para la implementación de las medidas propuestas.

Los equipos de trabajo que participaron en el proceso del SEVRI 2024 elaboraron su Plan de Administración de Riesgos para los casos en que los eventos presentan niveles de riesgo residual “SERIO” y “ALTO”, los cuales cuentan con la aceptación del titular subordinado.

Los titulares subordinados deben realizar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos, estableciendo las medidas de control pertinente, para verificar su ejecución y procurar la minimización la posibilidad de su materialización.

En el siguiente cuadro se muestran las dependencias que de acuerdo con la valoración de riesgos identificaron eventos con un nivel de riesgo residual que requieren la elaboración de un plan de administración de riesgos.

**Cuadro 54**  
**Eventos por unidad que se preparó un PAR**

Dependencias	Q Procesos	Q Eventos	Q Eventos Alto	Q Eventos Serio	Q Eventos con PAR	% Final
Secretaría de Actas	3	4	4		4	100%
Fonatel	2	4	2		2	50%
Tecnologías de la Información	7	7	1	4	5	71%
PPCI	6	19	2	3	5	26%
Mercados	2	7		7	7	100%
Registro Nacional de Telecomunicaciones	2	2			0	0%
Gestión Documental	0	0			0	0%
Proveeduría	5	6			0	0%
Finanzas	2	15			0	0%
RRHH	2	3			0	0%
Competencia	3	9			0	0%
Unidad Jurídica	3	6			0	0%
Espectro Radioeléctrico	2	4			0	0%
Calidad de Redes	1	2			0	0%
Comunicación	2	2			0	0%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>26%</b>

Fuente: Proceso de Control Interno, Unidad de Planificación



La información del cuadro anterior muestra las dependencias que tienen el mayor porcentaje de eventos con medidas de mitigación, según se menciona:

- La Dirección General de Mercados y la unidad de Secretaría de Actas: indican que el 100% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.
- La unidad de Tecnologías de la Información: muestra que el 71% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.
- La Dirección General de Fonatel. indican que el 50% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.
- La unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno (PPCI): indica que el 26% de los eventos identificados tienen un nivel de riesgo Serio y Alto y requieren plantear medidas de mitigación, las cuales se incluyen en el PAR-2024.

Se brinda mayor detalle de los Plan de Administración de Riesgos del Riesgo (PAR) por dependencia en el apéndice F de este informe.

Las restantes dependencias como se muestra en el cuadro no presentan eventos con un nivel de riesgo que requiera la elaboración del Plan de Administración de Riesgos (PAR).

Además, es importante recalcar que el 74% de los eventos identificados por las dependencias según el nivel de riesgo residual no requiere la elaboración de un Plan de Administración del Riesgo, dado que a criterio de estas dependencias los controles actuales son suficientes.

Debido a lo anterior, los titulares subordinados y los ejecutores de los procesos evaluados son responsables directos en los casos que por algún motivo se incremente el nivel de riesgo de un evento o se materialice el riesgo, por lo cual, de presentarse esta situación, deberán realizar las medidas de mitigación que ellos determinen.

Esta situación implica para la Administración Activa, una constante valoración y seguimiento de sus controles para que no se incremente su nivel de riesgo residual y afecten el cumplimiento de sus objetivos.

Se destaca la relevancia de los niveles de riesgos que presentan las dependencias de la Dirección General de Operaciones, las cuales realizan procesos transversales y que podrían implicar una afectación en otras dependencias.

## Capítulo 5: Conclusiones y Acciones de Mejora

### 5.1 Conclusiones

- El proceso de gestión del riesgo se realiza de forma manual y se recibe la información mediante archivos en excel para la integración de la información, lo que permite la elaboración de cuadros, imágenes y gráficos. Esta situación puede propiciar errores u omisiones en el proceso.
- El 74% de los eventos identificados por las dependencias según el nivel de riesgo residual no requiere la elaboración de un Plan de Administración del Riesgo, dado que a criterio de estas dependencias los controles actuales son suficientes.
- El 26% de los eventos identificados por las dependencias fueron valorados con un nivel de riesgo residual que implicó la necesidad de elaborar un Plan de Administración del Riesgo. Estos casos corresponden a la valoración de las unidades de TI y PPCI, ambas de la Dirección General de Operaciones, eventos de las Dirección General de Mercados, la Dirección General del Fonatel y la Secretaría del Consejo.

### 5.2 Acciones de Mejora

En el siguiente cuadro se incluyen las acciones de mejora que se recomiendan a la Administración, con el propósito de fortalecer la evaluación de riesgos y el cumplimiento de los objetivos.

Acción	Responsable	Plazo	Observación
Instruir a los titulares subordinados para que procedan a implementar el Plan de Administración de Riesgos, según lo programado.	Consejo	Aprobación de este informe	Se debe incluir como parte del acuerdo.
Ejecutar el Plan de Administración de Riesgos.	Titulares subordinados	Según la programación incluida en el PAR	Dependiendo de los recursos, condiciones y plazos establecidos para cada una de las medidas propuestas.
Instruir a los titulares subordinados que documenten las acciones que realicen para fortalecer sus controles.	Consejo Titulares subordinados	2025	Se debe incluir como parte del acuerdo
Realizar el seguimiento del Plan de Administración de Riesgos semestralmente.	Titulares subordinados y funcionario designado de cada dependencia	Por periodo vencido 2025	Contemplado en el Marco Orientador apartado 2.1.3 Lineamientos para establecer los niveles de riesgos
Realizar la evaluación de riesgos por objetivos estratégicos del PEI, como complemento al informe del SEVRI 2024.	Unidad de PPCI Directores Generales y Jefaturas	I cuatrimestre 2025	

## Apéndice A

### Matriz de calificación de los procesos por factores de riesgo para cada dependencia

CONCEPTO CRITERIO DE RIESGO	El no alinear los objetivos de los procesos con objetivos y estrategias institucionales		Información de planeamiento y presupuesto poco realista, irrelevante o no confiable,		Se refiere al nivel de complejidad de las actividades del proceso a evaluar que		Insuficiente recurso humano, financiero, técnicos/tecnológico, pueden		Existe un sistema de gestión débil que puede provocar el fraude o error en la gestión		Falta de conocimientos, habilidades y experiencias requeridas entre el personal	
CRITERIO DE RIESGO	<b>1. Alineamiento con la estrategia (PEI 2023-2027)</b>		<b>2. Planeamiento y Presupuesto</b>		<b>3. Complejidad de la actividad</b>		<b>4. Disponibilidad de recursos</b>		<b>5. Posibilidad de fraude y error</b>		<b>6. Gestión del Conocimiento</b>	
	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5

Procesos ineficientes, amenazan la capacidad de producir servicios de forma		Proceso de autorización, integridad y exactitud de la información que son		Tiempo transcurrido desde la última evaluación realizada a los procesos.		Los mecanismos de Control que se utilizan muestran debilidad afectando el		Se refiere al posible incumplimiento de normativa (leyes, decretos,	
<b>7. Eficiencia y Eficacia</b>		<b>8. Integridad de la información</b>		<b>9. Tiempo de la última evaluación (Evaluación de riesgo, auditoría interna, auditoría externa)</b>		<b>10. Calidad del Control Interno</b>		<b>11. Cumplimiento de regulaciones</b>	
Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5	Probabilidad 1-5	Impacto 1-5

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Calidad de Redes, DGC

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>				
Dirección General de Calidad				
Calidad de Redes				
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA		Puntaje Ponderado	% Relativo
	Anotar todos los procesos de la Dependencia			
1	Fiscalización de la Calidad de los Servicios		25	50%
2	Protección al Usuario		25	50%
	SUB-TOTAL		50	100%
			50	100%

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Espectro Radioeléctrico, DGC

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>		
		Dirección General de Calidad Espectro Radioeléctrico		
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA		
			Puntaje Ponderado	% Relativo
		Anotar todos los procesos de la Dependencia		
1		Administración del Espectro	30	30%
2		Planificación del Espectro	38	38%
3		Control del Espectro	32	32%
		SUB-TOTAL	100	100%
			100	100%

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Dirección General de Competencia

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)				
Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: Setiembre-2024		
	Dirección General de Competencia			
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA		Puntaje Ponderado	% Relativo
	Anotar todos los procesos de la Dependencia			
1	Control de Concentraciones.		49	13%
2	Promoción y Abogacía de la Competencia.		48	13%
3	Proceso de Confidencialidad		42	11%
4	Proceso Sumario		43	11%
5	Investigación y sanción de conductas anticompetitivas		58	15%
6	Resolución de medida cautelar		51	13%
7	Terminación anticipada por improcedencia manifiesta		29	8%
8	Terminación anticipada con ofrecimiento de compromisos		30	8%
9	Terminación anticipada con reconocimiento de la infracción		30	8%
	SUB-TOTAL		380	100%

380

100%

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Dirección General de Mercados

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo			
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>			
Dirección General de Mercados			
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje de riesgo	% Nivel de Riesgo
1	Convenios de Interconexión (OIR)	41	20%
2	Seguimiento y análisis al mercado	39	19%
3	Sancionatorio	43	21%
4	Acceso e interconexión	40	20%
5	Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	40	20%
	SUB-TOTAL	203	100%

203	100%
-----	------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.  
  
Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Dirección General de Fonatel

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)				
Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>		
Dirección General de Fonatel				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA		
			Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Gestión de Administración y Control del Fondo	41	51%
2		Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos	39	49%
		SUB-TOTAL	80	100%
			80	100%

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.  
Unidad PPCI. Profesional Control Interno



## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Registro Nacional de Telecomunicaciones

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)				
Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>		
Unidades Adcritas al Consejo				
Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Inscripción y Modificaciones en el RNT	35	69%
2		Certificación del RNT	16	31%
		SUB-TOTAL	51	100%
			51	100%
Archivo base elaborado por: Oscar Moreira Miranda.				
Unidad PPCL. Profesional Control Interno				

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Jurídicos

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>				
Unidades Adcritas al Consejo Unidad de Jurídicos				
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA		Puntaje Ponderado	% Relativo
1	Atención de Procesos Judiciales		83	37%
2	Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios		55	25%
3	Atención de solicitudes de consultas y criterios jurídicos (internos y Externos)		35	16%
4	Contratación Administrativa UJ		12	5%
5	Creación y Actualización de Normativa		37	17%
	SUB-TOTAL		222	100%

222	100%
-----	------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Secretaría de Actas

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)				
Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>		
Unidades Adcritas al Consejo Secretaría de Actas				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Pondado	% Relativo
1		Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	106	33%
2		Seguimiento de Acuerdos.	106	33%
3		Atención Consultas	106	33%
		SUB-TOTAL	318	100%

318	100%
-----	------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Comunicación

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)				
Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
		Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>		
Unidades Adcritas al Consejo Comunicación				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Comunicación Externa	28	50%
2		Comunicación Interna	28	50%
		SUB-TOTAL	56	100%

56	100%
----	------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Finanzas, DGO

<b>Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)</b> <b>Valoración de Procesos según Factores de Riesgo</b>			
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>			
<b>Dirección General de Operaciones</b> <b>Unidad de Finanzas</b>			
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Ponderado	% Relativo
1	Cuentas por Cobrar.	13	16%
2	Tesorería	15	19%
3	Actividades Externas de Ejecución Presupuestaria. Cuentas por Cobrar	13	16%
4	Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	13	16%
5	Contabilidad	14	17%
6	Gestión de Costos y Traslado entre fuentes de financiamiento	13	16%
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

<b>81</b>	<b>100%</b>
-----------	-------------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Recursos Humanos, DGO

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>				
Dirección General de Operaciones Recursos Humanos				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA		
			Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Gestión de Desempeño.	50	23%
2		Desarrollo Personas	81	36%
3		Dotación del Talento Humano.	91	41%
		SUB-TOTAL	222	100%

222	100%
-----	------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Gestión Documental, DGO

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo			
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>			
Dirección General de Operaciones Gestión Documental			
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA		
		Puntaje Ponderado	% Relativo
1	Administración y Control de la Información	45	58%
2	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	32	42%
	SUB-TOTAL	77	100%
		77	100%

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Proveeduría y Servicios Generales, DGO

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>				
Dirección General de Operaciones Proveeduría y Servicios Generales				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Compras Públicas	93	18%
2		Servicios Generales	111	21%
3		Seguros.	114	22%
4		Almacén y Bodega	100	19%
5		Activos	103	20%
		<b>SUB-TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

<b>521</b>	<b>100%</b>
------------	-------------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno



## Matriz de Calificación de Procesos Unidad de Tecnologías de la Información, DGO

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo			
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>			
Dirección General de Operaciones Tecnologías de la Información			
ITEM	PROCESOS POR DEPENDENCIA		
		Puntaje Ponderado	% Relativo
1	Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	57	11%
2	Gestión de las Operaciones.	65	12%
3	Gestionar los Servicios de TI.	75	14%
4	Gestión de los Servicios de Seguridad	57	11%
5	Gestión de Arquitectura Empresarial	70	13%
6	Gestión de Contratación Administrativa	65	12%
7	Gestión de la Calidad	62	12%
8	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	82	15%
	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>533</b>	<b>100%</b>
		<b>533</b>	<b>100%</b>

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Matriz de Calificación de Procesos

### Unidad de Planificación, Presupuesto y Control Interno, DGO

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) Valoración de Procesos según Factores de Riesgo				
Fecha de elaboración: <u>Setiembre-2024</u>				
Dirección General de Operaciones Planificación, Presupuesto y Control Interno				
ITEM		PROCESOS POR DEPENDENCIA	Puntaje Ponderado	% Relativo
1		Planificación Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación del PEI)	93	12%
2		Planificación Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación del POI)	81	11%
3		Elaboración del Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación	43	6%
4		Presupuesto: Formulación de Canones y Presupuesto (POI)	124	16%
5		Presupuesto: 2 Informes de Ejecución Presupuestaria	111	15%
6		SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento)	113	15%
7		Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	103	14%
8		Seguimiento de Recomendaciones y Disposiciones	89	12%
		<b>SUB-TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>

<b>757</b>	<b>100%</b>
------------	-------------

Archivo base elaborado por:  
Oscar Moreira Miranda.

Unidad PPCI. Profesional Control Interno

## Apéndice B

### Procesos calificados según matriz de factores de riesgo

#### Tabla de Priorización de Procesos

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
5	Atención de Procesos Judiciales	Jurídicos	AA	Riesgo Alto
6	Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	PPCI	AA	Riesgo Alto
7	SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento)	PPCI	AA	Riesgo Alto
8	Seguimiento de Recomendaciones y disposiciones	PPCI	AA	Riesgo Alto
9	Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (POI)	PPCI	AA	Riesgo Alto
10	Planificación: Gestión Plan Estratégico (PEI)	PPCI	AA	Riesgo Alto
11	Presupuesto: Informes de Ejecución Presupuestaria	PPCI	AA	Riesgo Alto
12	Presupuesto: Formulación de Canones y Presupuesto	PPCI	AA	Riesgo Alto
13	Seguros.	Proveeduría	AA	Riesgo Alto
14	Servicios Generales	Proveeduría	AA	Riesgo Alto
15	Activos	Proveeduría	AA	Riesgo Alto
16	Almacén y Bodega	Proveeduría	AA	Riesgo Alto
17	Compras Públicas	Proveeduría	AA	Riesgo Alto
18	Dotación del Talento Humano.	RRHH	AA	Riesgo Alto
19	Desarrollo Personas	RRHH	AA	Riesgo Alto
20	Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	Secretaría Actas	AA	Riesgo Alto
21	Seguimiento de Acuerdos.	Secretaría Actas	AA	Riesgo Alto
22	Atención Consultas	Secretaría Actas	AA	Riesgo Alto
23	Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto
24	Gestionar los Servicios de TI.	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto
25	Gestión de Arquitectura Empresarial	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto
26	Gestión de las Operaciones.	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto
27	Gestión de Contratación Administrativa	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto
28	Gestión de la Calidad	Tecnologías de la Información	AA	Riesgo Alto

## Apéndice B

### Procesos calificados según matriz de factores de riesgo

#### Tabla de Priorización de Procesos

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
1	Investigación y sanción de conductas anticompetitivas	Competencia	A	<b>Riesgo Serio</b>
2	Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios	Jurídicos	A	<b>Riesgo Serio</b>
3	Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	Tecnologías de la Información	A	<b>Riesgo Serio</b>
4	Gestión de los Servicios de Seguridad	Tecnologías de la Información	A	<b>Riesgo Serio</b>

## Apéndice B

### Procesos calificados según matriz de factores de riesgo

#### Tabla de Priorización de Procesos

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
29	Asesoría al Consejo	Asesores	B	Riesgo Moderado
30	Resolución de medida cautelar	Competencia	B	Riesgo Moderado
31	Control de Concentraciones.	Competencia	B	Riesgo Moderado
32	Promoción y Abogacía de la Competencia.	Competencia	B	Riesgo Moderado
33	Proceso de Confidencialidad	Competencia	B	Riesgo Moderado
34	Proceso Sumario	Competencia	B	Riesgo Moderado
35	Terminación anticipada con ofrecimiento de compromisos	Competencia	B	Riesgo Moderado
36	Terminación anticipada con reconocimiento de la infracción	Competencia	B	Riesgo Moderado
37	Terminación anticipada por improcedencia manifiesta	Competencia	B	Riesgo Moderado
38	Comunicación Externa	Comunicación	B	Riesgo Moderado
39	Comunicación Interna	Comunicación	B	Riesgo Moderado
40	Planificación del Espectro	Espectro Radioeléctrico	B	Riesgo Moderado
41	Control del Espectro	Espectro Radioeléctrico	B	Riesgo Moderado
42	Administración del Espectro	Espectro Radioeléctrico	B	Riesgo Moderado
43	Gestión de Administración y Control del Fondo	Fonatel	B	Riesgo Moderado
44	Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos	Fonatel	B	Riesgo Moderado
45	Administración y Control de la Información	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado
46	Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	Gestión Documental	B	Riesgo Moderado
47	Creación y Actualización de Normativa	Jurídicos	B	Riesgo Moderado
48	Atención de solicitudes de consultas y criterios jurídicos (internos y Externos)	Jurídicos	B	Riesgo Moderado
49	Sancionatorio	Mercados	B	Riesgo Moderado
50	Convenios de Interconexión (OIR)	Mercados	B	Riesgo Moderado
51	Acceso e interconexión	Mercados	B	Riesgo Moderado
52	Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	Mercados	B	Riesgo Moderado
53	Seguimiento y análisis al mercado	Mercados	B	Riesgo Moderado
54	Planificación: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas s/ el uso de los recursos del Canon de Regulación	PPCI	B	Riesgo Moderado
55	Inscripción y Modificaciones en el RNT	RNT	B	Riesgo Moderado
56	Gestión de Desempeño.	RRHH	B	Riesgo Moderado

## Apéndice B

### Procesos calificados según matriz de factores de riesgo

#### Tabla de Priorización de Procesos

ITEM	PROCESO	Dependencia	ABC	Tipo de riesgo
57	Fiscalización de la Calidad de los Servicios	Calidad de Redes	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
58	Protección al Usuario	Calidad de Redes	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
59	Tesorería	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
60	Contabilidad	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
61	Cuentas por Cobrar.	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
62	Actividades Externas de Ejecución Presupuestaria. Cuentas por Cobrar	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
63	Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
64	Gestión de Costos y Traslado entre fuentes de financiamiento	Finanzas	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
65	Contratación Administrativa UJ	Jurídicos	C	<b>Riesgo Aceptable</b>
66	Certificación del RNT	RNT	C	<b>Riesgo Aceptable</b>

## Apéndice C

### Procesos Valorados y procesos Seleccionados para el SEVRI-2024

Q	Dependencia	Q procesos	Procesos Valorados y seleccionados para el SEVRI 2023	Procesos Calificados	SEVRI 2024
1	Espectro Radioelectrico		Control del Espectro (Interferencias).	√	√
2			Planificación del Espectro	√	
3			Admnsitración del Espectro	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>			
4	Calidad		Fiscalización de la Calidad de los Servicios	√	√
5			Protección al Usuario	√	
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>			
6	Competencia		Control de Concentraciones	√	√
7			Promoción y Abogacía de la Competencia	√	
8			Proceso de Confidencialidad	√	
9			Proceso Sumario	√	
10			Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas	√	√
11			Resolución de Medida Cautelar	√	√
12			Terminación anticipada por imprudencia manifiesta	√	
13			Terminación anticipada con ofrecimiento de compromiso	√	
14			Terminación anticipada con reconocimiento de la infracción	√	
	<b>Subtotal</b>	<b>9</b>			
15	Mercados		Convenios de Interconexión	√	
16			Seguimiento y análisis al mercado	√	
17			Sancionatorio	√	
18			Acceso e Interconexión	√	√
19			Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>			

Q	Dependencia	Q procesos	Procesos Valorados y seleccionados para el SEVRI 2023	Procesos Calificados	SEVRI 2024
20	Fonatel		Gestión de Administración y Control del Fondo	√	√
21			Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>			
22	Comunicación		Comunicación Externa	√	√
23			Comunicación Interna	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>			
24	Secretaría de Actas		Presentación y Aprobación de Asuntos al Consejo	√	√
25			Seguimiento de Acuerdos.	√	√
26			Atención Consultas	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>			
27	Juridicos		Atención de Procesos Judiciales	√	√
28			Atención de Recursos Ordinarios y Extraordinarios	√	√
29			Atención de solicitudes de consultas y criterios jurídicos (internos y Externos)	√	
30			Contratación Administrativa UJ	√	
31			Creación y Actualización de Normativa	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>			
32	Registro Nacional Telecomunicaciones		Inscripción y Modificaciones en el RNT	√	√
33			Certificación del RNT	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>			
34	Finanzas		Cuentas por Cobrar	√	
35			Tesorería	√	
36			Actividades Externas de Ejecución Presupuestaria	√	
37			Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	√	√
38			Contabilidad	√	
39			Gestión de Costos y Traslado entre fuentes de financiamiento	√	√
	<b>Subtotal</b>	<b>6</b>			



Q	Dependencia	Q procesos	Procesos Valorados y seleccionados para el SEVRI 2023	Procesos Calificados	SEVRI 2024
40	Gestión Documental		Administración y Control de la Información	✓	N/A
41			Servicios de Información Oportuna a Clientes Internos y Externos	✓	N/A
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>			
42	Proveeduría		Compras Públicas	✓	✓
43			Servicios Generales	✓	✓
44			Seguros	✓	✓
45			Almacén y Bodega	✓	✓
46			Activos	✓	✓
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>			
47	Recursos Humanos		Gestión de Desempeño	✓	
48			Desarrollo Personas	✓	✓
49			Dotación del Talento Humano	✓	✓
	<b>Subtotal</b>	<b>3</b>			
50	Planificación		Planificación Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación del PEI)	✓	✓
51			Planificación Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación del POI)	✓	✓
52			Elaboración del Informe de Rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación	✓	
53			Presupuesto: Formulación de Canones y Presupuesto (POI)	✓	✓
54			Presupuesto: 2 Informes de Ejecución Presupuestaria	✓	✓
55			SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento)	✓	✓
56			Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	✓	✓
57			Seguimiento de Recomendaciones y Disposiciones	✓	
	<b>Subtotal</b>	<b>8</b>			
58	Tecnologías de la Información		Gestión de la estrategia, Innovación, Proyectos y Cambio Organizacional	✓	✓
59			Gestión de las Operaciones	✓	✓
60			Gestionar los Servicios de TI	✓	
61			Gestión de los Servicios de Seguridad	✓	✓
62			Gestión de Arquitectura Empresarial	✓	✓
63			Gestión de Contratación Administrativa	✓	✓
64			Gestión de la Calidad	✓	✓
65			Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno de TI	✓	✓
	<b>Subtotal</b>	<b>8</b>			
<b>Total de Procesos</b>		<b>65</b>		<b>65</b>	<b>42</b>

## Apéndice D

### Encuesta de Conocimiento

Q	CUESTIONARIO GENERAL PARA VALORAR EL PROCESO DEL SEVRI	Opción 1	Opción 2	Opción 3
	<b><u>Cuestionario para aplicar la herramienta. Calificado</u></b>	<p>Encuesta para establecer el nivel de conocimiento. Dependiendo de la calificación obtenida le corresponderá recibir la capacitación.</p> <p>Cada pregunta a partir del número 10 a la 24 tiene un valor de 6,67 puntos, para un total de 100 puntos, por lo que el funcionario deberá obtener una calificación mínima de 70 puntos, para que este pueda omitir su participación en la capacitación programada.</p> <p>Adicionalmente se presentan tres preguntas (25, 26 y 27) que son opcionales a responder por el encuestado, dónde se le permita mejorar la calificación obtenida inicialmente y obtener la nota requerida para omitir la capacitación del SEVRI 2022.</p>		
10	La identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta su unidad de fuentes internas, como externas, donde son identificados por el encargado del proceso y validados por el titular subordinado, con el fin de administrar los riesgos, se refiere a	<b>La Valoración de Riesgos</b>	La identificación de riesgos	La definición del Costo - Beneficio
11	Es el resultado de la multiplicación de los factores de Probabilidad e Impacto de acuerdo con el criterio del funcionario experto, considerando las medidas de control actuales que tiene la institución, se refiere al riesgo.....	Factores de Probabilidad e Impacto	<b>Riesgo Residual</b>	Medidas de control actuales que tiene la institución sobre este particular.
12	De acuerdo con las siglas del SEVRI, este significa:	<b>Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional</b>	Sistema Específico de Valoración del Riesgo Individual	Sincronía Equitativa de Valores del Riesgo Interinstitucional
13	Esta definición corresponde a cuál componente: Se da una participación del titular subordinado en los procesos de identificación y análisis de los riesgos relevantes, como medio para ajustar o actualizar las medidas de administración de riesgos respectivas.	Seguimiento del SCI	<b>Valoración de Riesgos</b>	Sistemas de Información
14	Esta definición a cuál riesgo pertenece: Es el resultado de la multiplicación de los factores de Probabilidad e Impacto de acuerdo con el criterio del funcionario experto, sin tomar en cuenta las medidas de control actuales que tiene la institución sobre este particular.	<b>Riesgo Inherente</b>	Riesgo Residual	Ninguna de las anteriores
15	Para determinar la potencial gravedad de un riesgo de su materialización, con base a la aplicación de la metodología de riesgos de la Sutel, los criterios asignados para aplicar medidas para minimizar estos riesgos son:	Alto, Aceptable	Moderado, Bajo	<b>Alto, Serio</b>
16	¿En la Matriz de Riesgos del SEVRI el encargado del proceso determina para medir el nivel del riesgo de un evento identificado los siguientes parámetros?	ASCI, SEVRI	<b>Probabilidad, Magnitud o Impacto</b>	Riesgo Inherente, Riesgo Residual
17	¿Cuáles son los rangos del <u>parámetro de Probabilidad</u> en la herramienta del SEVRI?	Alto, Serio, Moderado, Aceptable	Riesgo Inherente, Riesgo Residual	<b>Raro (1); Inusual (2); Ocasional (3); Probable (4); Casi Certeza (5)</b>
18	El SEVRI se realiza en acatamiento por parte de la administración activa en cumplimiento a la normativa.	Ley General de Telecomunicaciones 8642	<b>Ley General de Control Interno (LGCi) 8292, las Directrices Generales para</b>	Ley 7593 y sus reformas Creación ARESEP

			el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).	
19	El Plan de Administración de Riesgos (PAR) elaborado por la administración está regulado por:	<b>Ley General de Control Interno 8292. (LGCI)</b>	Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública 8422	Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos 8220
20	Identificar los riesgos, calificar su nivel de materialización sin controles, valorar la efectividad de sus controles actuales, determinar el nivel de riesgo residual, asignar medidas preventivas para mitigar el nivel del riesgo, realizar el seguimiento del PAR.	Identificar los riesgos sin proponer medidas correctivas o preventivas.	<b>Es el orden lógico para realizar el proceso de Valoración de Riesgos en sus etapas.</b>	No es necesario seguir un orden previamente establecido
21	Con base a la clasificación de riesgos dada en la metodología de riesgos de la Sutel, los eventos identificados que requieren asignación de medidas para mitigar el nivel de riesgo se asignan en color.	<b>Rojo y Naranja</b>	Verde y Amarillo	Amarillo y Gris
22	¿Cuáles son los rangos <u>del parámetro de Magnitud o Impacto</u> en la herramienta del SEVRI?	Riesgo Inherente, Riesgo Residual	<b>Insignificante (1); Menor (2); Moderado (3), Mayor (4); Crítico (5)</b>	Alto, Serio, Moderado, Aceptable
23	¿Con base al Plan de Administración de Riesgos, la aplicación de la metodología del SEVRI en la Sutel, se deben gestionar medidas para mitigar a los riesgos?	Los riesgos definidos como "Aceptable" y "Moderado"	Los riesgos que no se hayan podido evitar	<b>Los riesgos designados por la metodología de riesgos del SEVRI como: "SERIO" y "ALTO".</b>
24	Es la situación que podría presentarse y afectar el logro de los objetivos de su unidad de trabajo, como a la institución, se refiere al.	Consecuencia	<b>Evento</b>	Causa

## Apéndice E

### Funcionarios participantes en el SEVRI 2024

Calidad de Redes		Dirección de Mercados	
1	Mónica Salazar	1	Karla Arroyo Vega
2	Leonardo Steller	2	Juan Pablo Guzmán Fernández
Espectro Radioeléctrico		Dirección de Fonatel	
1	Minerva Marin	1	Jorge Villalobos
2	Adrian Acuña	2	Paola Bermudez
3	Javier Garro	3	Ivannia Barahona
4	Pedro Arce		
Dirección de Operaciones		Secretaría de Actas	
1	Andrés Fernandez	1	Gabriela Miranda
2	Ricardo Hernández		
3	Eval Mora Vargas	Dirección de Competencia	
4	Gonzálo Pereira	1	Karla Mejías
5	Steven Montoya	2	Victoria Rodriguez
6	Lianette Medina		
7	Sharon Jiménez	Unidad Jurídica	
8	Ana Yanci Calvo	1	Andrés Castro
9	Oscar Moreira	2	Ana Gabriela Chaves
10	Melissa Mora		
11	Priscilla Calderon	Comunicación	
		1	Castellón Ruiz Eduardo
Registro Nacional de Telecomunicaciones			
1	Knorr Briceño Jolene		

## Apéndice F

### Matriz de Identificación de Riesgos Residual Unidad de Calidad de Redes

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Calidad de Redes					
Fiscalización de la Calidad de los Servicios DGC	Posibles errores en el procesamiento de datos por parte del contratista.	Los algoritmos utilizados por el contratista podrían tener errores de cálculo.	Los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios fijos y móviles podrían tener deficiencias lo que podría generar atrasos y reprocesamientos para corregirlos.	5	MODERADO
Fiscalización de la Calidad de los Servicios DGC	Ineficacia de los "Planes de Mejoras hacia los operadores de telecomunicaciones" como herramienta para atender las deficiencias de calidad en los servicios de telecomunicaciones.	Poco interés y compromiso por parte de los operadores de telecomunicaciones en el diseño e implementación de los Planes de Mejoras que no ejecutan acciones suficientes para corregir las deficiencias detectadas.	Los operadores no realicen las adecuaciones suficientes por lo que las mejoras de desempeño no resulten suficientes para un adecuado servicio hacia el usuario final.	9	MODERADO

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Unidad de Espectro Radioeléctrico

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
<b>Espectro Radioeléctrico</b>					
<b>Administración del Espectro</b>	Problemas con el software de administración de Espectro (SPECTRA)	Cambios en políticas de seguridad de la empresa o actualización de software que no son compatibles con los sistemas de gestión	No proceder con la atención oportuna de las solicitudes recibidas.	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Administración del Espectro</b>	Aumento inusual de las solicitudes de frecuencias	El Poder Ejecutivo decide atender temas de urgencia o retomar gestiones de varios años	Aumento del tiempo de atención y de la carga de trabajo en el área	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Control del Espectro</b>	No disponer de los equipos y sistemas de medición por incumplimientos contractuales por parte de los adjudicatarios tanto del SNGME (Arrendamiento) como de las calibraciones o reparaciones de los equipos propios de la Dirección.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por falla de los equipos que no puedan ser resueltas conforme los contratos adjudicados o por no disponibilidad de repuestos.</li> <li>2. Que los equipos propios de la Dirección sean descontinuados por el fabricante, lo cual impida sus revisiones y reparaciones.</li> <li>3. Que el personal a cargo de las mediciones realice una inadecuada manipulación de los equipos y sistemas que produzca un desperfecto de estos.</li> <li>4. Que la aplicación del SLA para el SNGME o de las multas para las calibraciones y reparaciones de los equipos de la Dirección debidas a incumplimientos del oferente conlleve a la terminación del contrato.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se podría mantener la cantidad de mediciones de cobertura del espectro que se realizan a nivel nacional.</li> <li>2. No se podría mantener las mediciones de ocupación del espectro las 24 horas del día.</li> <li>3. No se podría registrar y procesar la cantidad de información disponible del uso y explotación del espectro radioeléctrico que se tiene en la actualidad.</li> <li>4. No se podría atender solicitudes de mediciones especiales de los servicios radioeléctricos en general.</li> <li>5. Se tendría que reformular todos los procedimientos internos con los que cuenta la Dirección General de Calidad para adaptarse a</li> </ol>	<b>3</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Control del Espectro</b>	No disponer de los equipos y sistemas de medición por incumplimientos contractuales por parte de los adjudicatarios tanto del SNGME (Arrendamiento) como de las calibraciones o reparaciones de los equipos propios de la Dirección.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que no se disponga del presupuesto necesario para realizar las tareas de medición.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se tendría presupuesto para el pago de viáticos, combustible y otros imprevistos para las giras de medición.</li> </ol>	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Competencia

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
<b>Competencia</b>					
<b>Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas</b>	Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo requerido los casos en trámite	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	<b>3</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas</b>	Que se generen inconsistencias en la aplicación de la política institucional de competencia	Descordinación entre Unidades involucradas en la atención de casos	Falta de predictibilidad y eventuales nulidades	<b>2</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas</b>	Imposibilidad de obtener información indispensable para los procedimientos	Solicitudes que dependen de decisiones judiciales.	No contar con la información necesaria para determinar sobre las conductas investigadas en un determinado procedimiento.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Investigación y Sanción de Conductas Anticompetitivas</b>	Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender denuncias.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Control de Concentraciones Competencia</b>	Que se generen incumplimientos o retrasos en aportes de información de terceros para realizar los estudios.	Dificultades para acceder a la información necesaria por terceros para construir los análisis de impacto.	Presencia de dificultades para acceder a la información necesaria para construir los análisis de impacto.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Control de Concentraciones Competencia</b>	Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo los casos en trámite.	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Control de Concentraciones Competencia</b>	Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender la solicitud de autorización de concentración.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	<b>5</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Resolución de Medida Cautelar Competencia</b>	Que se generen incumplimientos o retrasos en los plazos legales para atender la solicitud de medida cautelar.	Retraso en la digitalización y asignación de solicitudes y documentos por parte de Gestión Documental.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales.	<b>5</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Resolución de Medida Cautelar Competencia</b>	Que se presente una insuficiencia de personal para atender en tiempo los casos en trámite.	Por cargas de trabajo los funcionarios deben atender más de un tipo de procedimiento en paralelo.	Incumplimientos por parte de la Administración en los plazos legales	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Mercados

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
<b>Mercados</b>					
<b>Acceso e interconexión</b>	Que no se cumpla el plazo, de conformidad con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación inter-área. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	<b>15</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso e interconexión</b>	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carencia de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	<b>12</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso e interconexión</b>	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de acceso e interconexión	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>12</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se cumplan los plazos asociados con la normativa vigente.	Falta de respuestas en tiempos adecuados por la participación inter-área. Falta de personal intra-área para inspecciones en campo, e ingreso de gestiones con un nivel de complejidad alta	1. Pérdida de reputación de Sutel y aumento de reclamaciones y consultas por parte del cliente interno y externo. 2. Afectación del servicio hacia el operador y el usuario final	<b>15</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se actualiza el registro de numeración en la página web de la Sutel	No se realiza la publicación en la página web por encargado de comunicación	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>10</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	Carencia de escala de revisiones de la gestión por parte de los involucrados	Provoca reprocesos en la gestión solicitada y/o presentación de recursos por parte del cliente externo	<b>12</b>	<b>SERIO</b>
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de uso compartido de infraestructura	No se completan las actividades del proceso debido a que el grado de criticidad es menor y se le da prioridad a otras gestiones de mayor impacto	No se cuenta con información disponible para el interesado. Afectación del servicio del operador hacia el usuario final	<b>12</b>	<b>SERIO</b>



## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General del Fonatel

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Fonatel					
<b>Gestión de Administración y Control del Fondo</b>	Subejecución del presupuesto	Formulación del presupuesto por parte de las Unidades de Gestion y Fiduciario.  Cronogramas ajustados de ejecucion presupuestaria.  Incumplimiento en la calidad de los entregables de los proveedores para la aprobación de pagos Falta de planes de acciones del PNNDT.	Modificaciones y presupuestos extraordinarios Impacto en toma de decisiones para la inversión y el uso de los recursos economicos Impacto en toma de decisiones en la estimación de la CEPF	<b>9</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos</b>	Desactualización de conocimientos de los funcionarios de la DGF	Falta de capacitaciones relacionadas con la gestión de proyectos, administración pública, información financiera, actualización de uso de herramientas digitales, entre otros	eficiencia y economia en la gestion tanto de los programas y proyectos como de los recursos economicos del Fondo	<b>6</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos</b>	Debilitamiento en la sostenibilidad financiera a largo plazo de costos administrativos del 1%	Aumento de los costos comunes cargados al 1% del Fonatel  Ejecución del patrimonio en cumplimiento con los objetivos de la Ley General de telecomunicaciones  Aumento de programas y proyectos en cumplimiento con el PNNDT	No es sostenible para la Sutel cumplir con sus obligaciones de supervisar y fiscalizar los programas y proyectos del Fondo así como de los recursos públicos	<b>20</b>	<b>ALTO</b>
<b>Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos</b>	Debilidades de control en el ejercicio de las obligaciones con el Fonado ante el mantenimiento de la estructura organizacional minima en la DGF	Incremento de obligaciones y responsabilidades a travez de nuevas metas del PNNDTy contrataciones así como el mantenimiento y continuidad de los actuales programas y proyectos sin aumento del personal de la DGF	Aumento en las cargas laborales en los funcionarios de la DGF implicando un recargo de funciones, lo que puede ocasionar problemas de salud y/o la salida de personal con conocimiento valioso Posibles atrasos en la ejecución de los proyectos, ante la falta de capacidad en las tareas de supervisión del cumplimiento de cronogramas y acuerdos contractuales por parte de la SUTEL	<b>16</b>	<b>ALTO</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Unidades Adscritas al Consejo: Unidad de Comunicación

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Unidades Adscritas del Consejo					
Unidad de Comunicación					
<b>Comunicación Externa</b>	Entrega extemporánea de información a consultas de medios de comunicación	Tardanza entrega de información por parte de la Unidad o área encargada de la información en SUTEL	Posibilidad de que nos interpongan un recurso de amparo	<b>3</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Comunicación Interna.</b>	Existe un riesgo de que algunas áreas no se empoderen de la herramienta e intenten comunicar temas a través de otros canales no autorizados para ese fin.	Algunas jefaturas o áreas se niegan a utilizar la herramienta como medio de comunicación Interna y con el aporte de la Unidad de Comunicación.	Comunicación de información difícil de entender o errónea del quehacer institucional	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Unidades Adscritas al Consejo: Unidad de Secretaría de Actas

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Unidades Adscritas del Consejo					
Unidad de Secretaría de Actas					
<b>Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo</b>	No se cuenta con el personal necesario para poder cumplir con las obligaciones de la Secretaría.	Al día de hoy se han celebrado 58 sesiones del Consejo y por falta de personal la redacción está atrasada, es decir, sólo se han redactado 19 actas y están rezagadas 39. Asimismo, el resto de procesos se encuentran atrasados, porque nos abocamos a sacar sólo lo urgente, es decir, resolver asuntos de entes internos y el día a día, haciendo que lamentablemente el resto de las actividades queden rezagadas.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>
<b>Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo</b>	Retraso en la aprobación y presentación de asuntos del Consejo.	Al día de hoy se han celebrado 58 sesiones del Consejo y por falta de personal la redacción está atrasada, es decir, sólo se han redactado 19 actas y están rezagadas 39. Asimismo, el resto de procesos se encuentran atrasados, porque nos abocamos a sacar sólo lo urgente, es decir, resolver asuntos de entes internos y el día a día, haciendo que lamentablemente el resto de las actividades queden rezagadas.	Falta a lo establecido en el numeral 2 del artículo 56 de la Ley General de Administración Pública en lo referente a que indica que las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>
<b>Seguimiento de Acuerdos</b>	No poder dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos en vista que el control se encuentra desactualizado.	No se cuenta con la cantidad de personal necesario para poder cumplir con todos los procesos.	No brindar información en tiempo y forma al cliente interno y externo.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>
<b>Atención Consultas</b>	Riesgo al no tener las actas redactadas, ratificadas, firmadas y publicadas, situación que podría desencadenar en un eventual problema legal o de imagen que perjudique a la Institución.	No contar con la cantidad de personal adecuado para poder cumplir con todos los procesos	Eventuales problemas legales o de imagen que perjudique a la Institución.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Unidades Adscritas al Consejo: Unidad Jurídica

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Unidades Adscritas del Consejo					
Unidad Jurídica					
<b>Atención de procesos Judiciales</b>	Que no se pueda dar cumplimiento a los plazos judiciales o	Excesiva cantidad de asunto por atender	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	5	<b>MODERADO</b>
<b>Atención de procesos Judiciales</b>	Que no se puedan atender las audiencias virtuales o presenciales	Excesiva cantidad de asunto por atender	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	5	<b>MODERADO</b>
<b>Atención de procesos Judiciales</b>	Que no se puedan atender las audiencias virtuales o se produzcan interrupciones en la audiencia virtual	Problemas con la conexión a internet (audiencias virtuales)	Inadecuada defensa de los intereses de la Institución	4	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Atención de procesos Judiciales</b>	Que se obtenga un resultado negativo en un proceso judicial	Conducta administrativa disconforme con el ordenamiento jurídico y/o lesiva a los intereses de los administrados	Disconformidades, nulidades, condenas civil y a pago de costas del proceso	5	<b>MODERADO</b>
<b>Atención de recursos Ordinarios y Extraordinarios</b>	Que se incumpla el plazo legal de atención de recursos administrativos,	Que se incumpla el plazo legal de atención de recursos administrativos,	Atraso en la atención de los recursos administrativos.	2	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Creación y Actualización de Normativa</b>	Que se encuentre normativa desactualizada, contradictoria con otros instrumentos jurídicos o inadecuada.	Transcurso del tiempo.	Distorsiones regulatorias, dificultades adicionales en la ejecución de procesos o incoherencias entre actos y ordenamiento jurídico de rango superior	6	<b>MODERADO</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Unidades Adscritas al Consejo: Unidad Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Unidades Adscritas del Consejo					
Unidad de RNT					
<b>Certificaciones del RNT.</b>	Ausencia de personal calificado para labores de análisis jurídico en el RNT.	No existe un profesional jurídico en el RNT y la jefatura es la que supe estas funciones. Ante la ausencia de la jefatura la plaza del único funcionario operativo del RNT no cuenta con este tipo de conocimientos para poder mitigar el riesgo.	Falta de conocimiento o análisis jurídico en solicitudes complejas de corte jurídico, lo cual genera un impacto en operación del RNT.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Inscripción y modificaciones en el RNT.</b>	Ausencia del profesional a cargo del proceso de inscripciones.	Por la composición del RNT con solo 2 plazas, ante la ausencia del profesional a cargo del proceso de inscripciones, se genera riesgo en la afectación de los procesos y un impacto en las labores generales del RNT	Impacto en las labores del RNT y posibilidad de cumplimiento de funciones de los procesos operativos.	<b>3</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de Finanzas

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de Finanzas					
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	No exista contenido de presupuestario para tramitar documentos para iniciar una gestión de compra o pago.	a-Gastos no programado. b-Gasto sin el presupuesto suficiente.	a-Devolución del documento al interesado. b-Reproceso al tramitarse por segunda vez cuando exista el presupuesto suficiente.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Error en el Metodo de pago seleccionado para tramitar Solicitud de bienes y servicios.	Metododo de pago no corresponde con el presupuesto formulado.	a-Devolución del documento al interesado. b-Reproceso al tramitarse por segunda vez cuando exista el presupuesto suficiente.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Aplicación equivocada de NAP de Nómina	Equivocación del número de NAP	a-Aplicación de un NAP diferente. b-Emisión de error por parte del ERP.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Emisión de constancia de presupuesto sin provisión presupuestaria para compras o contrataciones que no son por demanda.	Omisión en la creación de la provisión de presupuesto.	Quedar sin presupuesto para crear la Orden de compra.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Rechazo de presupuesto en el ERP al aplicar nóminas	a-Gasto sin presupuesto suficiente. b-Provisión presupuestaria pendiente de liberar.	Retraso en el pago de la Nómina.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Error de cuentas no presupuestarias en la generación de cierre contable	No parametrización en el ERP de las cuentas no presupuestarias.	Imposibilidad de generar el asiento de cierre bancario en el ERP.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Error en la creación de códigos de actividad.	a-Digitación Incorrecta. b-Error en la plantilla para importar códigos de actividad.	a-Retraso en el trámite de modificaciones por parte de la Unidad de PPCI. b-Retraso en el proceso de formulación del Presupuesto del año siguiente.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	No envío del Flujo de caja de presupuesto al SICCNET	a-SICCNET fuera de línea. b-Error en el envío de la información mediante el SICCNET. c-Sin servicio de Internet.	Incumplimiento en plazo de ley.	1	ACEPTABLE
Actividades Internas de Ejecución Presupuestaria	Ausencia del funcionario que ejecuta el proceso	A-Enfermedad incapacitante. B-Vacaciones, licencias o similar.	A-Atraso en la ejecución oportuna del proceso. B- Impedimento para ejecutar la distribución entre las fuentes de financiamiento.	1	ACEPTABLE

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de Finanzas					
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Error en digitación de datos por parte de las Jefaturas, Asesores/Funcionarios.	El proceso se realiza en línea mediante un formulario	A-Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos B- Podría crear un desequilibrio presupuestario en alguna fuente de financiamiento. C- No cumplir con una obligación presupuestaria.	<b>8</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Falta de información requerida por parte de las Jefaturas, Asesores/Funcionarios	A-Funcionarios incapacitados, de vacaciones o del no acatamiento de la solicitud de envío de la información requerida. B- Información incorrecta de las áreas de trabajo.	Cálculo de porcentajes menos exactos por la falta de información	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Error en reportes del sistema informático requeridos para el cálculo de la distribución de costos	Funcionario genera reportes con información que no corresponde al mes a calcular.	Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Error en cálculos de nómina	Ingreso incorrecto de información en el cálculo de distribución de la nómina	Cálculo incorrecto de los porcentajes para la distribución de costos	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Fondos insuficientes y Subejecución presupuestaria para distribución de costos	A-Diferencia entre la ejecución y la formulación. B-Ejecución acelerada y desacelerada en los centros funcionales de distribución.	A-No se pueda aplicar de forma integra la distribución de gastos entre las fuentes de financiamiento . B- Solicitud de modificaciones presupuestarias para realizar la distribución de costos.	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Gestión de costos y traslados entre fuentes</b>	Ausencia del funcionario que ejecuta el proceso	A-Enfermedad incapacitante. B-Vacaciones, licencias o similar.	A-Atraso en la ejecución oportuna del proceso. B- Impedimento para ejecutar la distribución entre las fuentes de financiamiento.	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de Proveeduría y Servicios Generales

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de Proveeduría					
<b>Compras Públicas (Contratación Administrativa)</b>	Calidad deficiente en el servicio contratado.	Error por parte del personal del contratista.	Deterioro en la calidad del servicio requerido por la institución	4	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Servicios Generales</b>	Compra de boletos o suministros por caja chica con urgencia y poco tiempo de respuesta para adquirirlos y cumplir con el objetivo deseado.	Poca comunicación entre los interesados y las diferentes Unidades para completar los tramites	No cumplir con el objetivo propuesto, muchas veces indicado por ordenes superiores sea Consejo o Directores	2	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Seguros</b>	El proveedor no recibió a tiempo el formulario para gestión de seguro viajero.	Que el trámite se realice posterior al viaje del funcionario.	Si pasa algún evento el funcionario estaría sin la protección de la cobertura del seguro	2	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Seguros</b>	Seguro de vehículos flota de SUTEL	Accidentes de tránsito, sean colisiones entre vehículos u objetos fijos como postes entre otros.	Daño importante o pérdida total en la flota de vehículos de la SUTEL	3	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Almacén y Bodega</b>	Fecha de caducidad de los productos almacenados en bodega	Por el tiempo que pasan almacenados sin consumirse.	Al no consumirse o usarse se dañan o se vencen según fecha de vida útil.	2	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Activos</b>	Activo no se registra correctamente	Error en la digitación de la información del activo en el sistema ERP	Errores en los registros contables de los activos fijos institucionales	4	<b>ACEPTABLE</b>



## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de Recursos Humanos

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de Recursos Humanos					
<b>Dotación de Recurso Humano. RRHH</b>	A la hora de aplicar el procedimiento de ARESEP podría ocasionar que se requiera de plazos mayores a los establecidos.	No se cuenta con un procedimiento de reclutamiento y selección para Sutel	Incumplimiento de plazos establecidos con respecto al procedimiento de ARESEP	<b>2</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Dotación de Recurso Humano. RRHH</b>	No contar con el personal suficiente para atender todos los reclutamientos requeridos.	Insuficiencia del recurso humano actual para la atención de los procesos	La falta de personal no permite cumplir los todos los procesos de reclutamiento en plazo	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Desarrollo Personas</b>	Contar un procedimiento de capacitación que no está actualizado con la nueva normativa.	Cambios en la Nueva Ley Marco del Empleo Público y nuevo Reglamento de Acciones de Aprendizaje.	Que se presenten consultas jurídicas relacionadas con este tema.	<b>1</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI, subproceso de Planificación

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de PPCI. Subproceso de Planificación					
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que la Información no se remita a tiempo por los encargados	Cargas de trabajo en los titulares subordinados y equipos de trabajo.  Lentitud en los informes manuales.	Incumplimiento del plazo para la presentación del Informe al Consejo y JD de la Aresep.	<b>9</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que los criterios de evaluación no sean aplicables a todos los tipos de proyectos	a) Algunos proyectos tienen condiciones particulares (plurianuales, de varias contrataciones, etc) que no pueden adaptarse a los criterios de evaluación.  b) La metodología que se utiliza proviene de la Aresep y las características de los proyectos son diferentes.	Evaluaciones rígidas que no revelan las particularidades de algunos proyectos	<b>9</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que la revisión final de la DGEE consuma más tiempo y que no se cumpla el protocolo aprobado.	a) La DGEE no se apega al protocolo aprobado y revisa cada documento de forma distinta, consumiendo más tiempo del pactado en el protocolo.  b) Inconsistencia en la forma de evaluación.	Retrasos en el envío de la información a la CGR o retrasos en las aprobaciones (y aplicaciones) de los cambios en los proyectos.  Afectación en la programación del proyecto.	<b>9</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que el tiempo que se puede dedicar al seguimiento de proyectos POI no sea suficiente para realizar una gestión efectiva.	Existe solo un profesional en planificación encargado de proyectos y atiende otras funciones.	a) Las desviaciones en los proyectos no se identifiquen oportunamente. b) No se puedan aplicar medidas correctivas de forma oportuna. c) Se presente una subejecución de los recursos financieros asignados.	<b>2</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que las dependencias no apliquen la metodología de proyectos para definir nuevos proyectos POI.	a) Proceso documental y de estudios genere que la planeación de proyectos sea compleja. b) Lento proceso de aprobación y ajustes de los proyectos POI. c) Limitación de personal para valorar posibles proyectos POI. d) Recursos humanos limitados para desarrollar proyectos POI.	1. Actividades desagregadas, con características de proyectos, sin la estructuración y seguimiento. 2. Reducida cantidad de proyectos POI, que limite el desarrollo estratégico de la Sutel.	<b>12</b>	<b>SERIO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Operativo Institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)</b>	Que se presenten modificaciones constantes a los proyectos POI, limitando el desarrollo de otras gestiones.	a) La definición de los elementos esenciales del proyecto es muy diferente entre la etapa de formulación y la ejecución. b) Falta de coordinación entre los participantes en las diferentes etapas del proyecto (dependencia, TI, Proveeduría, Finanzas, otros). c) Plazos de contratación con importantes diferencias entre lo programado y en la etapa de ejecución. d) Carencia de un patrocinador del proyecto.	1. Desviaciones de los proyectos POI: en alcance, tiempo y costo. 2. Designación de colaboradores para la preparación y documentación de la modificación del proyecto POI. 3. Afectación en la ejecución presupuestaria y generación de superávit.	<b>12</b>	<b>SERIO</b>

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de PPCL Subproceso de Planificación					
<b>Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)</b>	Que le PEI en ejecución no sea un instrumento que permita la mejora y fortalecimiento en la gestión de la organización.	a) La formulación del PEI incorporó las actividades operativas. b) No existe una estructura organizativa / equipos de trabajo que sea la base para la orientación de la gestión sobre aspectos estratégicos. c) Insuficiente formación sobre la materia. d) El PEI es percibido como un mecanismo de cumplimiento, no de orientación para la gestión.	PEI que no atiende las expectativas del sector y no aborda la visión institucional	<b>16</b>	<b>ALTO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)</b>	Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance de la operacionalización anual.	a) Insuficiente personal en las dependencias y la unidad de PPCL para mantener un control constante. b) El proceso se realiza de forma manual. c) Los participantes no tienen el conocimiento suficiente de la nueva metodología de evaluación del POI.	1. Imposibilidad de llevar un control en tiempo real de la ejecución del PEI. 2. Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones.	<b>16</b>	<b>ALTO</b>
<b>Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)</b>	Que la información para la evaluación del PEI no se remita a tiempo por parte de los encargados.	a) Altas Cargas de trabajo de los titulares subordinados. b) Definición de otras prioridades. c) Desplazamiento en las fechas de presentación. d) Constantes solicitudes de cambio en la DGO.	1. Presentación tardía de los informes 2. Pérdida de oportunidad para la toma de decisiones	<b>8</b>	<b>MODERADO</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI, subproceso Proceso de Presupuesto

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de PPCI. Subproceso de Presupuesto					
<b>Formulación de Cánones y Presupuesto</b>	Que los informe de cánones (regulación y espectro) y/o Presupuesto no sea preparado con la calidad y condiciones establecida en la normativa aplicable.	a) Dependencia de un profesional por cada proceso, en la unidad de PPCI. b) Sustitución del profesional que ejecuta el proceso: incapacidad, vacaciones, renuncia, otros. c) El profesional que sustituye al titular, no cuenta con la experiencia para ejecutar el proceso.	1. Retrasos en la presentación de la información. 2. Información que no contenga la calidad necesarias. 3. Improbación del CRT. 4. Aprobación parcial del canon de Reserva del Espectro y presupuesto inicial. 5. Ajustes en los costos de gestión.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Formulación de Cánones y Presupuesto</b>	Que se presenten errores y/o fraude en la formulación de cánones y presupuesto inicial.	a) El proceso se realiza manualmente en una hoja de Excel, aumentando la posibilidad de error. b) Error en cálculos aritméticos por parte de los involucrados en el proceso.	1. Improbación o aprobación parcial de los cánones y presupuestos. 2. Incumplimiento legal y de normas técnicas. 3. Generación de responsabilidad administrativa. 4. Incumplimiento de objetivos, metas y compromisos.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Formulación de Cánones y Presupuesto</b>	Que los encargados de brindar la información no la remita a tiempo y forma.	Cargas de trabajo en los titulares subordinados y equipos de trabajo.  Lentitud en los informes manuales.	Incumplimiento del plazo para la presentación del Informe al Consejo, Contraloría y MICITT.	<b>8</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Formulación de Cánones y Presupuesto</b>	Que la Contraloría y el MICITT ajusten (reducción)/ imprueben los recursos solicitados en las propuestas de cánones y presupuesto.	a) Justificaciones imprecisas, poco claras por parte de los involucrados en el proceso. b) Alto monto en superávit de las fuentes de financiamiento. c) Errores en la programación de las necesidades: plazos de ejecución, costos, entre otros. d) Presiones de los operadores y Regulados.	1. Aprobación parcial y/o improbación de los recursos solicitados. 2. Ajustes en los costos propuestos. 3. Los recursos no sean suficientes para asumir las obligaciones de la Sutel.	<b>8</b>	<b>MODERADO</b>
<b>Presupuesto: Informes de Ejecución Presupuestaria</b>	Presentación del informe de ejecución presupuestaria extemporáneo y/o con análisis limitado.	A. Atrasos en el cierre contable que genera una remisión tardía de la información a Presupuesto. B. Tiempo insuficiente para realizar un mayor análisis de la información presupuestaria. C. Los responsables presupuestarios no remiten a tiempo las justificaciones solicitadas sobre actividades y/o proyectos que presentan subejecución a la fecha de análisis.	1. Incumplimiento de plazos en la entrega de la información al Consejo y la CGR. 2. Informes con baja calidad y limitado análisis.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>
<b>Presupuesto: Informes de Ejecución Presupuestaria</b>	Que no se pueda enviar el Informe de Ejecución Presupuestaria semestral a la Contraloría por medio del SIPP.	Caída del Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP)	Incumplimiento en la forma de entrega de la información ante la CGR, ya que el bloque de legalidad señala que esta se debe de presentar por medio del SIPP únicamente.	<b>4</b>	<b>ACEPTABLE</b>

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI, subproceso Proceso de Control Interno

Dirección General de Operaciones					
Unidad de PPCI. Subproceso de Control Interno					
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI  Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Presentación de informes extemporáneo y/o con análisis limitado.	1. Ausencia del profesional de CI, proceso centralizado en una persona. 2. La información recibida no cumple con las condiciones solicitadas y genera reprocesos. 3. Envío de la información posterior a la fecha asignada. 4. Se asignen otras funciones al profesional de CI. 5. Se determinen otras prioridades en las dependencias y en PPCI. 6. Altas cargas de trabajo en las unidad de PPCI, limitan la posibilidad de hacer análisis más profundos. 7. Se retrase el proceso de revisión por parte de los titulares subordinados.	1. Incumplimiento de la Ley General de Control Interno. 2. Toma de decisiones inoportuna. 3. Retraso en el proceso de seguimiento de los planes de administración de riesgos.	12	SERIO
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI  Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Que las condiciones del hardware y software no permita preparar los informes.	1. Fallas en el computador que utilice el profesional de Control Interno. 2. Que el Teams, gestor documental u otro sistema que se utilice esté fuera de servicio.	Retraso en la elaboración de los Informes. Incumplimiento de la LGCI.	3	ACEPTABLE
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI  Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance del PAM y PAR.	a) Insuficiente personal en las dependencias y la unidad de PPCI para mantener un control constante. b) El proceso se realiza de forma manual. c) Los participantes no cumplan con lo establecido en el Marco Orientador del SEVRI y los lineamientos del ASCI.	1. Imposibilidad de llevar un control en tiempo real de la ejecución de los planes. 2. Pérdida de oportunidad en la toma de decisiones.	9	MODERADO
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI  Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Que se generen cortes eléctricos y de internet en las casas de los funcionarios que puedan afectar su conexión estable durante el día laboral (Teletrabajo)	1. Problemas aislados con los Proveedores eléctricos y el internet. 2. Cortes eléctricos no avisados con anterioridad. 3. Daños ocasionados en las redes eléctricas o por accidentes de tránsito con afectación en la red general.	1. No se les brinde el servicios requerido en el momento al usuario interno. 2. Reduce la participación de funcionarios en las reuniones programadas en el desarrollo de un tema.	8	MODERADO

## Matriz de identificación de Riesgos Residual Dirección General de Operaciones: Unidad de Tecnologías de la Información (T.I.)

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Causas (¿Por qué existe el riesgo?) Hecho real que existe en mi proceso o en el entorno	Consecuencia (externa o interna) (¿Cuáles son los efectos o impactos?)	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)
Dirección General de Operaciones					
Unidad de Tecnologías de la Información					
<b>Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de Gobierno de TI</b>	Desactualización de la normativa y falta de mantenimiento del marco de Gobierno de TI	Falta de personal identificado hace mas de 10 años y que no ha sido resuelto por los Consejos de SUTEL	Incumplimiento de normas, procesos y plazos relacionados con Gobernanza de TI	20	ALTO
<b>Gestión de los Servicios de Seguridad</b>	Interrupción de los servicios de TI	Ataque cibernético a la institución	Pérdida de información sensible de la SUTEL	10	SERIO
<b>Gestión de Arquitectura Empresarial</b>	Interrupción de los servicios de TI	Falló en la arquitectura de los centros de datos	Pérdida de información o inoperación de sistemas parcial	5	MODERADO
<b>Gestión de las Operaciones</b>	Interrupción de las operaciones generales de SUTEL	Falló o expotación de una vulnerabilidad de la infraestructura con afectación general	Pérdida de información o inoperación de sistemas total	15	SERIO
<b>Gestión de Contratación Administrativa</b>	Atención de gestiones administrativas en SICOP a destiempo	Recarga de labores y priorización de otras tareas por la jefatura, Dirección o Consejo	Problemas en la ejecución de contratos, prórrogas y presupuesto	10	SERIO
<b>Gestión de la Calidad</b>	Sistemas ineficientes gestionados por otras Direcciones vulnerados	Sistemas vulnerados por no cumplir con requisitos de UTI de Calidad	Sistemas vulnerados con movimiento lateral en infraestructura	1	ACEPTABLE
<b>Gestión de la Estrategia, innovación, proyectos y cambio organizacional</b>	Falta de alineación entre proyectos y estrategia.	Objetivos de proyecto poco claros o no alineados con la estrategia.	Desperdicio de recursos en proyectos que no aportan valor a la estrategia	15	SERIO

## Apéndice G

### Plan Administración de Riesgos Dirección General de Mercados

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta	Situación de la Medida Propuesta				
Mercados											
<b>Acceso e interconexión</b>	Que no se cumpla el plazo, de conformidad con la normativa vigente.	15	SERIO	Dar seguimiento a la matriz del proceso asociado.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso e interconexión</b>	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	12	SERIO	Aplicar la matriz de seguimiento asociada al proceso.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso e interconexión</b>	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de acceso e interconexión	12	SERIO	Aplicar el procedimiento asociado al proceso y capacitar más profesionales para la ejecución del mismo.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se cumplan los plazos asociados con la normativa vigente.	15	SERIO	Dar seguimiento a la matriz del proceso asociado.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se actualiza el registro de numeración en la página web de la Sutel	10	SERIO	Registrar en el sharepoint los correos electrónicos remitidos al encargado de comunicación.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que se generen errores materiales y de fondo que no sean filtrados en las revisiones	12	SERIO	Aplicar la matriz de seguimiento asociada al proceso.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad
<b>Acceso a facilidades esenciales y recursos escasos</b>	Que no se inscriban las resoluciones que avalan los contratos de uso compartido de infraestructura	12	SERIO	Aplicar el procedimiento asociado al proceso y capacitar más profesionales para la ejecución del mismo.	Matriz de Seguimiento	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/11/2025	08/12/2026	Coordinador de área y Gestor de Calidad	Coordinador de área y Gestor de Calidad

## Plan Administración de Riesgos Dirección General de Fonatel

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta	Situación de la Medida Propuesta				
Fonatel											
<b>Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos</b>	Debilitamiento en la sostenibilidad financiera a largo plazo de costos administrativos del 1%	20	ALTO	La DGF trabajó la propuesta, se presentó al Consejo de la Sutel y se encuentra en estudio por parte de la Unidad Jurídica y la DGO de la Sutel	Aprobación de la metodología propuesta por la DGF	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/01/2025	08/12/2026	Paola Bermúdez Quesada	Adrián Mazón Villegas
<b>Gestión de Supervisión y Fiscalización de Proyectos</b>	Debilidades de control en el ejercicio de las obligaciones con el Fonado ante el mantenimiento de la estructura organizacional mínima en la DGF	16	ALTO	Se espera presentar propuesta de nueva estructura de la DGF una vez se concluya el análisis de la metodología de distribución del 1% y aumento de capacidades de la DGF	Aprobación de la metodología propuesta por la DGF	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/01/2025	08/12/2026	Paola Bermúdez Quesada	Adrián Mazón Villegas



## Plan Administración de Riesgos Adscritas al Consejo. Unidad de Secretaría de Actas

Unidades Adscritas del Consejo											
Unidad de Secretaría de Actas											
<b>Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo</b>	No se cuenta con el personal necesario para poder cumplir con las obligaciones de la Secretaría.	16	ALTO	Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
<b>Presentación, Aprobación y Seguimiento de Asuntos al Consejo</b>	Retraso en la aprobación y presentación de asuntos del Consejo.	16	ALTO	Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
<b>Seguimiento de Acuerdos</b>	No poder dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos en vista que el control se encuentra desactualizado.	16	ALTO	Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.
<b>Atención Consultas</b>	Riesgo al no tener las actas redactadas, ratificadas, firmadas y publicadas, situación que podría desencadenar en un eventual problema legal o de imagen que perjudique a la Institución.	16	ALTO	Estudiar el caso de la Secretaría a fin de poder determinar que efectivamente no contamos con los recursos humanos suficientes para poder hacerle frente a un trabajo que día a día se va incrementando.	Cumplimiento de estudio para otorgar el personal necesario para distribuir eficientemente los procesos de la Secretaría.	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	del 01 de noviembre del 2024	30 de diciembre del 2025	Luis Cascante	Miembros del Consejo y RRHH, Operaciones.

## Plan Administración de Riesgos. Dirección General de Operaciones: Unidad de Tecnologías de la Información

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta	Situación de la Medida Propuesta				
Dirección General de Operaciones											
Unidad de Tecnologías de la Información											
<b>Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de Gobierno de TI</b>	Desactualización de la normativa y falta de mantenimiento del marco de Gobierno de TI	20	ALTO	Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 10666-SUTEL- DGO-2023 Remisión de Informe sobre necesidad de plazas en DGO	Aprobación de la plaza solicitada	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	22/09/2023	Debe definirse el Consejo	Consejo SUTEL	Alexander Herrera Cespedes
<b>Gestión de los Servicios de Seguridad</b>	Interrupción de los servicios de TI	10	SERIO	Adquisición de herramientas complementarias a las implementadas por la Unidad de TI acorde a las tendencias y nuevos ciberataques identificados por el MICITT	Nuevas herramientas de ciberseguridad	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/03/2024	17/12/2025	Consejo SUTEL	Alexander Herrera Cespedes
<b>Gestión de Arquitectura Empresarial</b>	Interrupción de los servicios de TI	5	MODERADO	No requiere medidas de mitigación con base al Marco Orientador.		JUSTIFICABLE					
<b>Gestión de las Operaciones</b>	Interrupción de las operaciones generales de SUTEL	15	SERIO	El Consejo Directivo realice un análisis de impacto de negocio institucional que sea insumo para determinar los activos críticos de la institución y permita desarrollar un Plan de Continuidad de Negocio Institucional	Matriz de activos críticos	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Consejo SUTEL	Alexander Herrera Cespedes
<b>Gestión de Contratación Administrativa</b>	Atención de gestiones administrativas en SICOP a destiempo	10	SERIO	Que el Consejo de SUTEL apruebe la plaza solicitada basada en el estudio de cargas de trabajo presentado según el oficio 10666-SUTEL- DGO-2023 Remisión de Informe sobre necesidad de plazas en DGO	Aprobación de la plaza solicitada	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Consejo SUTEL	Alexander Herrera Cespedes
<b>Gestión de la Estrategia, innovación, proyectos y cambio organizacional</b>	Falta de alineación entre proyectos y estrategia.	15	SERIO	Mantener alineados los objetivos estratégicos	Objetivos anuales	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	30/10/2024	30/10/2025	Alexander Herrera Cespedes	Alexander Herrera Cespedes

## Plan Administración de Riesgos Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI - Planificación

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta	Situación de la Medida Propuesta				
Dirección General de Operaciones											
Unidad de PPCI. Subproceso de Planificación											
Planificación: Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)	Que las dependencias no apliquen la metodología de proyectos para definir nuevos proyectos POI.	12	SERIO	Realizar reuniones con el DGO y el Consejo para analizar posibles opciones de proyectos POI y comunicarl as a las dependencias para que apliquen la metodología.	Análisis de opciones de proyectos	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/01/2025	31/08/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Planificación: Gestión Plan Operativo institucional (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación POI)	Que se presenten modificaciones constantes a los proyectos POI, limitando el desarrollo de otras gestiones.	12	SERIO	Brindar una charla sobre los elementos esenciales de los proyectos POI, destacando la relevancia de la programación y enviar un comunicado a las dependencias.	Capacitación elementos esenciales de proyectos	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/01/2025	31/08/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)	Que el PEI en ejecución no sea un instrumento que permita la mejora y fortalecimiento en la gestión de la organización.	16	ALTO	Solicitar a RRHH se gestione una capacitación sobre planificación estratégica: con la participación del jerarca, Directores y jefes.	Actualización conceptual de Planificación Estratégica	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/09/2025	01/12/2025	Sharon Jiménez Delgado	Lianette Medina Zamora
Planificación: Gestión Plan Estratégico (Formulación, Modificaciones, Seguimiento y Evaluación PEI)	Que no pueda darse el seguimiento oportuno sobre el avance de la operacionalización anual.	16	ALTO	Enviar solicitud al DGO sobre la necesidad de reforzar el personal de la unidad de PPCI y los riesgos que implica.	Notificación de riegos por personal insuficiente	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/02/2025	30/04/2025	Jefe unidad de PPCI	Lianette Medina Zamora

## Plan Administración de Riesgos. Dirección General de Operaciones: Unidad de PPCI - Control Interno

Proceso	Evento ¿Qué podría ocurrir?	Nivel de riesgo residual con medidas de control	Priorizar Riesgo (Mapa de Calor)	Medidas de Mitigación Propuestas	Indicador de la medida	Relación Costo/ Beneficio		Fecha Inicio	Fecha Final	Ejecutor de la Medida Propuesta	Responsable del acatamiento de la Medida Propuesta
						Aplicación de Medida Propuesta	Situación de la Medida Propuesta				
Dirección General de Operaciones											
Unidad de PPCI. Subproceso de Control Interno											
SEVRI (Formulación, Valoración y Seguimiento). CI  Control Interno (Formulación, Valoración y Seguimiento)	Presentación de informes extemporáneo y/o con análisis limitado.	12	SERIO	1. Elaboración de plan de trabajo y análisis de la posibilidad de realizar jornada ampliada o tiempo extraordinario.	Programación de SEVRI	ACEPTABLE	Requiere aplicar medidas	01/02/2025	30/04/2025	Oscar Moreira M.	Lianette Medina Zamora