

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2934/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL Y LA METODOLOGÍA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Asunción, 15 de diciembre de 2021.

VISTO: La Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, el Mapa de Procesos Institucional y la Providencia CCCIM/011/2021 del 14 de diciembre de 2021, y;

CONSIDERANDO: Que la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, fue adoptada por la Resolución CGR N° 377/2016.

Que, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en cumplimiento de lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, implementa el Sistema de Control Interno basado en un enfoque basado en procesos y en ese contexto, la Máxima Autoridad asume la responsabilidad de la adopción y aprobación del Mapa de Procesos Institucional, que representa los distintos procesos que la institución utiliza para operar y desempeñar sus funciones y que el Mapa de Procesos se encuentra en etapa de desarrollo en todas las dependencias de la Institución.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Providencia CCCIM/011/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021, remite la propuesta del formato del Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, para consideración del Directorio, presentada en el Interno CEM 014/2021, que expone: *A los efectos de dar cumplimiento a la NRM 2015, los procedimientos correspondientes a cada Proceso y Subproceso son aprobados en el marco del Sistema de Gestión por Procesos y forman parte de las evidencias documentales, en los anexos de las Resoluciones que los aprueban. En ese contexto, se llevó a cabo la recopilación de los Procedimientos y Flujogramas aprobados por la Máxima Autoridad para unificarlos en un manual que haga más práctica su utilización por parte de los funcionarios responsables de su implementación. El material presentado, por ende, contiene los procedimientos y flujogramas ya aprobados por el Directorio de la Institución, unificados en un documento.*

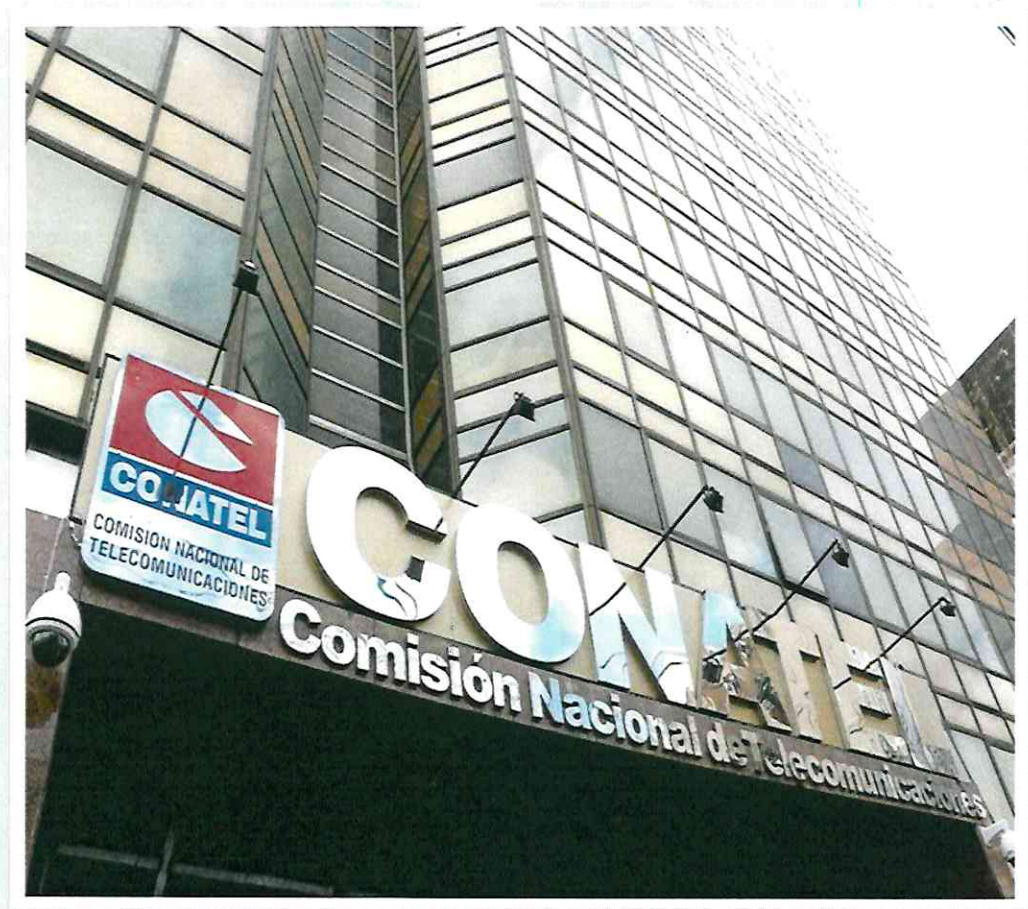
POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 15 de diciembre de 2021, Acta N° 56/2021 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL Y LA METODOLOGÍA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, que se adjunta en Anexo a esta Resolución.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a todos los dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos que asuman la responsabilidad de la actualización permanente del Manual de Procedimientos, en base a las normativas vigentes y al desarrollo del Mapa de Procesos Institucional.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, la presentación al Directorio, de un informe con periodicidad semestral, sobre las actualizaciones llevadas a cabo por los dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.
- Art. 4°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, la socialización del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a todos los grupos de interés afectados, a través de los medios habilitados para el efecto.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, realizar el seguimiento correspondiente, para determinar el grado de cumplimiento de lo dispuesto en esta resolución
- Art. 6°** **COMUNICAR** a las dependencias correspondientes y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 2934/2021

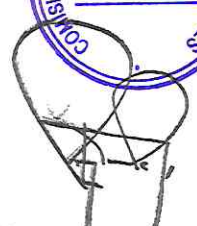


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL

Asunción | Paraguay | 2021




Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 2 de 132

INDICE

INSTRUCTIVO 10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL..... 10

 1. **OBJETIVO**..... 10

 2. **BASE LEGAL** 10

 3. **ALCANCE** 10

 4. **METODOLOGIA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**..... 10

 5. **METODOLOGIA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS**..... 12

 6. **SIMBOLOGÍAS**..... 13

 7. **NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD** 13

 8. **RECURSOS Y CAPACIDADES INSTITUCIONALES** 13

 9. **NOMENCLATURAS A SER UTILIZADAS** 13

 10. **APOYO TECNICO** 14

 11. **ESTILO DE LETRA Y TAMAÑO DE HOJAS**..... 14

PROCEDIMIENTOS..... 15

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico 15

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico 15

Proceso: Gestión de la Planificación Institucional..... 15

Subproceso: Formulación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales..... 15

 A. **PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES** 15

FLUJOGRAMA..... 17

PROCEDIMIENTOS..... 18

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico 18

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico. 18

Proceso: Gestión de la Planificación Institucional. 18

Subproceso: Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales..... 18

 B. **PROCEDIMIENTO: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES** 18

FLUJOGRAMA..... 19

PROCEDIMIENTOS..... 20

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno 20

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico 20

Proceso: Gestión de la Calidad Institucional 20

Subproceso: Implementación del Sistema de Control Interno. 20

 A. **PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**. 20

FLUJOGRAMA..... 22

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 3 de 132

PROCEDIMIENTOS	23
Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno	23
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	23
Proceso: Gestión de la Calidad Institucional	23
Subproceso: Implementación del Sistema de la Gestión de Calidad	23
B. PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	23
FLUJOGRAMA	25
PROCEDIMIENTOS	26
Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones	26
Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	26
Proceso: Regulación Técnica y Económica	26
Subproceso: Formulación, seguimiento y control de Planes del Sector	26
A. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLANES DEL SECTOR	26
FLUJOGRAMA	29
PROCEDIMIENTOS	30
Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones	30
Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	30
Proceso: Regulación Técnica y Económica	30
Subproceso: Estadísticas y Estudio de Mercado	30
B. PROCEDIMIENTO: ESTADÍSTICAS Y ESTUDIO DE MERCADO	30
FLUJOGRAMA	33
PROCEDIMIENTOS	34
Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones	34
Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES	34
Proceso: Regulación Técnica y Económica	34
Subproceso: Elaboración y actualización del marco normativo de las telecomunicaciones	34
C. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LAS TELECOMUNICACIONES	34
FLUJOGRAMA	37
PROCEDIMIENTOS	38
Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	38
Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	38
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones	38

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 4 de 132

Subproceso: Otorgamiento de Títulos Habilitantes de Servicios de Radiocomunicaciones a pedido de parte	38
A. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIONES A PEDIDO DE PARTE	38
FLUJOGRAMA	42
PROCEDIMIENTOS	44
Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	44
Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	44
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones.....	44
Subproceso: Modificaciones de Títulos Habilitantes de Servicios de Radiocomunicaciones	44
B. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIONES.....	44
FLUJOGRAMA	47
PROCEDIMIENTOS	49
Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	49
Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	49
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones.....	49
Subproceso: Registro de Receptores de TV Digital.....	49
C. PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE RECEPTORES DE TV DIGITAL.....	49
FLUJOGRAMA	52
PROCEDIMIENTOS	53
Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	53
Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	53
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación.....	53
Subproceso: Otorgamiento de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte	53
A. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A PEDIDO DE PARTE	53
FLUJOGRAMA	57
PROCEDIMIENTOS	58
Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	58
Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	58
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación.....	58
Subproceso: Modificaciones de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones.....	58

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 5 de 132

B.	PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	58
FLUJOGRAMA.....		61
PROCEDIMIENTOS.....		62
Dependencias:	Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	62
Macroproceso:	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	62
Proceso:	Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación.....	62
Subproceso:	Control de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones	62
C.	PROCEDIMIENTO: CONTROL DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	62
FLUJOGRAMA.....		64
PROCEDIMIENTOS.....		65
Dependencias:	Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	65
Macroproceso:	ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	65
Proceso:	Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación.....	65
Subproceso:	Homologación de Equipos de Telecomunicaciones.....	65
D.	PROCEDIMIENTO: HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES ...	65
FLUJOGRAMA.....		68
PROCEDIMIENTOS.....		69
Dependencia:	Gerencia de Supervisión y Control	69
Macroproceso:	CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES	69
Proceso:	Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios	69
Subproceso:	Planificación de actividades de supervisión y control de servicios de telecomunicaciones.....	69
A.	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	69
FLUJOGRAMA.....		72
PROCEDIMIENTOS.....		73
Dependencia:	Gerencia de Supervisión y Control	73
Macroproceso:	CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES	73
Proceso:	Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios	73
Subproceso:	Ejecución del Plan de supervisión y control.....	73
B.	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	73
FLUJOGRAMA.....		76
PROCEDIMIENTOS.....		77
Dependencia:	Gerencia de Supervisión y Control	77

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 6 de 132

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES	77
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios	77
Subproceso: Seguimiento del Plan de supervisión y control.....	77
C. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL	77
FLUJOGRAMA.....	80
PROCEDIMIENTOS.....	81
Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control	81
Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES	81
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios	81
Subproceso: Administración de Dispositivos y Sistemas de Medición	81
D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS Y SISTEMAS DE MEDICIÓN	81
FLUJOGRAMA.....	84
PROCEDIMIENTOS.....	85
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	85
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	85
Proceso: Gestión Financiera	85
Subproceso: Elaboración de Informes de Rendición de Cuentas	85
A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS... ..	85
FLUJOGRAMA.....	86
PROCEDIMIENTOS.....	87
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	87
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	87
Proceso: Gestión Financiera	87
Subproceso: Gestión de Ingresos.....	87
B. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS	87
FLUJOGRAMA.....	89
PROCEDIMIENTOS.....	90
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	90
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	90
Proceso: Gestión Financiera	90
Subproceso: Gestión de Egresos	90
C. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EGRESOS.....	90
FLUJOGRAMA.....	92
PROCEDIMIENTOS.....	93
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	93
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	93
Proceso: Gestión Financiera	93

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 7 de 132

Subproceso: Elaboración de Informes Financieros y Contables	93
D. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS Y CONTABLES ..	93
FLUJOGRAMA.....	94
PROCEDIMIENTOS.....	95
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	95
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	95
Proceso: Gestión Financiera	95
Subproceso: Formulación y Programación Presupuestaria.....	95
E. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA	95
FLUJOGRAMA.....	97
PROCEDIMIENTOS.....	98
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	98
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	98
Proceso: Gestión Financiera	98
Subproceso: Modificaciones Presupuestarias	98
F. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	98
FLUJOGRAMA.....	100
PROCEDIMIENTOS.....	101
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	101
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	101
Proceso: Gestión Administrativa.....	101
Subproceso: Administración de Bienes Patrimoniales	101
A. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES.....	101
FLUJOGRAMA.....	102
PROCEDIMIENTOS.....	103
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	103
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	103
Proceso: Gestión Administrativa	103
Subproceso: Mantenimiento Correctivo/Preventivo (vehículos, edificios y equipos).....	103
B. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO (VEHÍCULOS, EDIFICIOS Y EQUIPOS).....	103
FLUJOGRAMA.....	105
PROCEDIMIENTOS.....	106
Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera.....	106
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	106
Proceso: Gestión Administrativa.....	106
Subproceso: Gestión de Prevención de Siniestros	106
C. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE SINIESTROS	106

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 8 de 132

FLUJOGRAMA..... 108

PROCEDIMIENTOS..... 109

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera..... 109

Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA 109

Proceso: Gestión Administrativa..... 109

Subproceso: Administración de los Servicios de Logística..... 109

D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOGÍSTICA..... 109

FLUJOGRAMA..... 110

PROCEDIMIENTOS..... 111

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera..... 111

Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA 111

Proceso: Gestión Administrativa..... 111

Subproceso: Control del uso de Vehículos y Combustible 111

E. PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL USO DE VEHÍCULOS Y COMBUSTIBLE..... 111

FLUJOGRAMA..... 113

PROCEDIMIENTOS..... 114

Dependencia: Gerencia de Capital Humano 114

Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO 114

Proceso: Gestión del Talento Humano 114

Subproceso: Inducción y Reinducción 114

A. PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN 114

FLUJOGRAMA..... 115

PROCEDIMIENTOS..... 116

Dependencia: Gerencia de Capital Humano 116

Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO 116

Proceso: Gestión del Talento Humano 116

Subproceso: Evaluación de Desempeño..... 116

B. PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 116

FLUJOGRAMA..... 118

PROCEDIMIENTOS..... 119

Dependencia: Gerencia de Capital Humano 119

Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO 119

Proceso: Gestión Administración del Personal 119

Subproceso: Bienestar Laboral 119

C. PROCEDIMIENTO: BIENESTAR LABORAL 119

FLUJOGRAMA..... 122

PROCEDIMIENTOS..... 123

Dependencia: Asesoría Legal..... 123

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 9 de 132

Macroproceso: ASESORAMIENTO LEGAL	123
Proceso: Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.....	123
Subproceso: Gestión de Atención al Público	123
A. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	123
FLUJOGRAMA	125
PROCEDIMIENTOS	126
Dependencia: Auditoría Interna	126
Macroproceso: CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.....	126
Proceso: Auditoría Interna	126
Subproceso: Planificación Anual de Auditoría	126
A. PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	126
FLUJOGRAMA	129
PROCEDIMIENTOS	130
Dependencia: Gerencia Operativa de Contrataciones.....	130
Macroproceso: GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	130
Proceso: Planeación de la Contratación	130
Subproceso: Elaboración del PAC.....	130
A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PAC	130
FLUJOGRAMA	132

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

METODOLOGÍA E INSTRUCTIVO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES - CONATEL**

1. OBJETIVO

Disponer de un Manual de Procedimientos, herramienta indispensable para la implementación del Sistema de Control Interno y establecer las normas y procedimientos administrativos relacionados con su elaboración y actualización.

2. BASE LEGAL

Las Normas que rigen la operación de los procesos de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, son aprobadas y expuestas en el Normograma Institucional, cuya actualización se da de forma dinámica y se encuentra publicado en la Página Web de la CONATEL.

3. ALCANCE

El Manual de procedimientos de la CONATEL abarca los procedimientos desarrollados y aprobados por la Máxima Autoridad, en el contexto del Sistema de Gestión por Procesos de la Institución.

**4. METODOLOGIA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS**

La elaboración y/o modificación de procedimientos se llevara a cabo a través del formato expuesto a continuación:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	(1)Fecha: XX/XX/XXXX
		(2)Versión: XX
		(3)Página: 1 de

(4)DEPENDENCIA:

(5)Macroproceso:

(6)Proceso:

(7)Subproceso:

(8)Procedimiento:

Nº	(9)Actividad	(10)Responsable	(11)Tiempo de ejecución	(12)Tareas
1				1
				2
2				1
				2
n				1
				2

(13)Aprobado por:

5. METODOLOGIA E INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS

Para el desarrollo del Flujograma se tendrá en cuenta el formato con las siguientes instrucciones:

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FLUJOGRAMA	(1)Fecha: XX/XX/XXXX
		(2)Versión: XX
		(3)Página: 1 de

- (4)DEPENDENCIA:
- (5)Macroproceso:
- (6)Proceso:
- (7)Subproceso:
- (8) Flujograma:

Nº	(9)Actividad	Responsable 2	Responsable 3	Responsable 4
	(10)Responsable 1			
1				
2				
n				

En la casilla (1) indique la fecha de aprobación del Flujograma.

En la casilla (2) indicar en la versión, el número de veces que fue aprobado las modificaciones, si corresponde.

En la casilla (3) indicar la cantidad de páginas que cuenta.

En la casilla (4) indicar el Nombre de la Dependencia.

En la casilla (5) indicar el Macroproceso, según el Mapa de procesos vigente.

En la casilla (6) indicar el Proceso, según el Mapa de procesos vigente.

En la casilla (7) indicar el subproceso, según el Mapa de procesos vigente.

En la casilla (8) indicar el nombre del procedimiento.

En la columna (9), Actividad, indicar cada actividad en orden de ejecución, cada una de las actividades definidas en el Proceso/Subproceso para este flujograma.

En la columna (10), en las casillas denominadas Responsable, relacionar los cargos (Aclarando dependencia) clientes y/o grupos de interés, que participan en el desarrollo de las actividades del Procedimiento, como responsables por la ejecución de una o más actividades

6. SIMBOLOGÍAS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica la dependencia que lleva a cabo la actividad inicial.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias (por copia se utiliza un icono numerado).
	Representa la toma de decisiones.
	Identifica el archivo definitivo de un documento.
	Identifica el archivo temporal de un documento.
	Representa una operación.
	Conector de páginas. Al total de páginas se registra en la parte interior derecha y el número correspondiente a la página.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro de Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa el final del proceso.

7. NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Para los niveles de autoridad y responsabilidad se tendrá como insumo la normativa vigente sobre la Estructura organizacional en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Manual de Funciones, Manual de Cargos, Organigrama, etc.), cuya responsabilidad de implementación corresponde a la Gerencia de Capital Humano.

8. RECURSOS Y CAPACIDADES INSTITUCIONALES

La Gerencia de Capital Humano asumirá la responsabilidad de asignar os recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cada dependencia asumirá la responsabilidad de informar a la Gerencia de Capital Humano y a la Gerencia Administrativa Financiera, las correspondientes necesidades en cuanto a las capacidades requeridas (para el buen desenvolvimiento del talento humano) y los recursos (infraestructura, herramientas, etc.).

9. NOMENCLATURAS A SER UTILIZADAS

La nomenclatura será utilizada de acuerdo a la reglamentación vigente al respecto en la Institución.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 14 de 132

10. APOYO TECNICO

La dependencia designada para coordinar y apoyar la elaboración y modificación de procedimientos es la Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP. Esta Coordinación podrá solicitar a la Máxima Autoridad apoyo tercerizado para el efecto.

11. ESTILO DE LETRA Y TAMAÑO DE HOJAS

El Manual de Procedimientos, deberá redactarse dentro del marco de los siguientes requisitos:

- Tipo de letra: Arial
- Tamaño de letra: 12
- Tamaño de letra en las tablas: 10
- Tamaño de Hojas: Oficio

Elaborado por: Ing. María Teresa Caballero - Coordinadora del Equipo MECIP y C.P. Alisson Martínez – Asistente Administrativo MECIP	Fecha: 18/11/2021
Revisado por: Lic. Norma Álvarez Navarro – Coordinadora del Comité de Control Interno	Fecha: 02/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico

Dueño: Directorio

Proceso: Gestión de la Planificación Institucional

Dueño: Gabinete Técnico

Subproceso: Formulación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales

Dueño: Gabinete Técnico

A. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

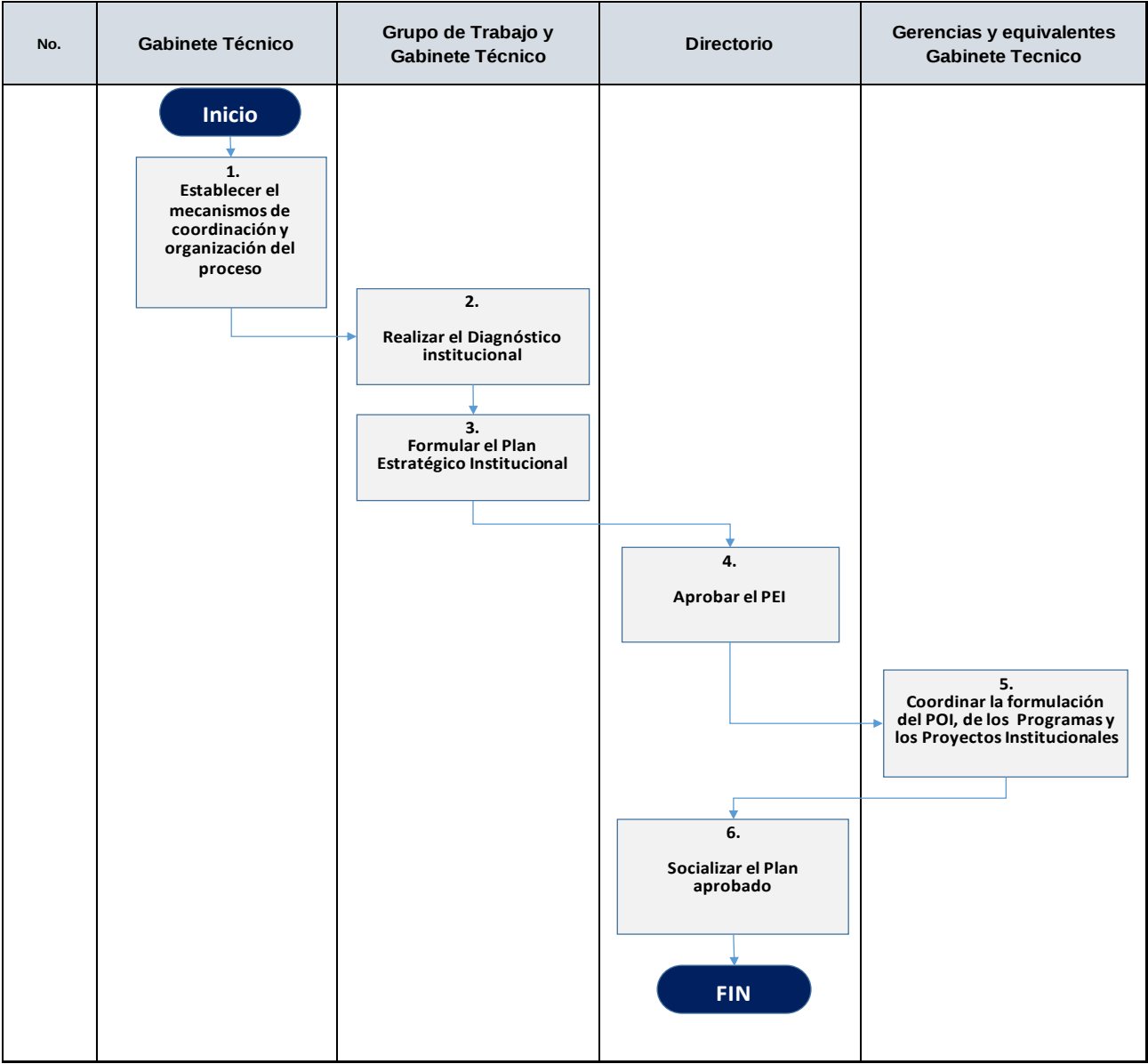
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
Actividades para la Elaboración del PEI				
1	Establecer mecanismos de coordinación y organización del proceso.	Coordinación del Gabinete Técnico	20 días	Asignación del equipo responsable para la elaboración del PEI. Articulación de una estructura de gestión que sea efectiva. Identificar los puntos focales de contraparte. Determinación de la metodología de trabajo a utilizar. Calendarización de las Jornadas de Trabajo con los Actores claves. Identificación de medio para conectarse con los grupos de interés. Logro del suficiente compromiso político para permitir un desarrollo exitoso del PEI, a través de la aprobación del Directorio de la CONATEL. Jornadas de información y sensibilización para aumentar el nivel de conciencia de la necesidad de desarrollar el PEI.
2	Realizar el diagnóstico institucional	Coordinación del Gabinete Técnico Grupo de Trabajo	20 días	Relevamiento de datos institucionales para contar con insumos necesarios, documentales, encuestas de satisfacción, entre otros. Análisis de datos documentales, cuantitativos y cualitativos institucionales Relevamiento de datos del entorno externo Análisis de datos de diferentes fuentes del entorno externo
3	Formular el Plan Estratégico Institucional (PEI)	Coordinación del Gabinete Técnico Grupo de Trabajo	30 días	Elaboración participativa en las jornadas de trabajo con actores claves las propuestas de la Visión, la Misión y los Valores Institucionales, así como la identificación de los puntos críticos de éxito, los objetivos estratégicos, las estrategias y líneas de acción a seguir. Elaboración de la primera versión del Plan Estratégico Institucional, englobando todos los insumos considerados.

4	Aprobar el PEI	Directorio	30 días	Correcciones y ajustes: Inclusión de las correcciones y ajustes, emanadas de la revisión del equipo responsable de la Elaboración del PEI.
				Aprobación de la versión final del PEI por el Directorio de la CONATEL.
				Impresión de la versión final del Plan aprobado, para la firma correspondiente.
				Publicación del nuevo Plan Estratégico: A los actores claves de la CONATEL, según disposición del Directorio.
				Implementación del nuevo Plan Estratégico: El nuevo Plan Estratégico debe ser tenido como base para la elaboración de los Planes Operativos y de los diferentes programas y proyectos institucionales.
Actividades para la Elaboración del POI, Programas y Proyectos Institucionales				
5	Coordinar la formulación del POI, de los Programas y los Proyectos Institucionales	Coordinación del Gabinete Técnico Gerencias equivalentes	30 días	Elaboración de los POIs, Programas y Proyectos Institucionales, teniendo en cuenta el PEI y los recursos disponibles en la organización.
6	Gestionar la aprobación del POI, Programas y Proyectos Institucionales	Coordinación del Gabinete Técnico Directorio	15 días	Presentación de los POIs, programas y proyectos a las instancias correspondientes
				Aprobación del Directorio de la versión final de los Planes de Acción Específicos.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
Dueño: Directorio
Proceso: Gestión de la Planificación Institucional
Dueño: Gabinete Técnico
Subproceso: Formulación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales
Dueño: Gabinete Técnico

A. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-1/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico.

Dueño: Directorio

Proceso: Gestión de la Planificación Institucional.

Dueño: Gabinete Técnico

Subproceso: Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales.

Dueño: Gabinete Técnico

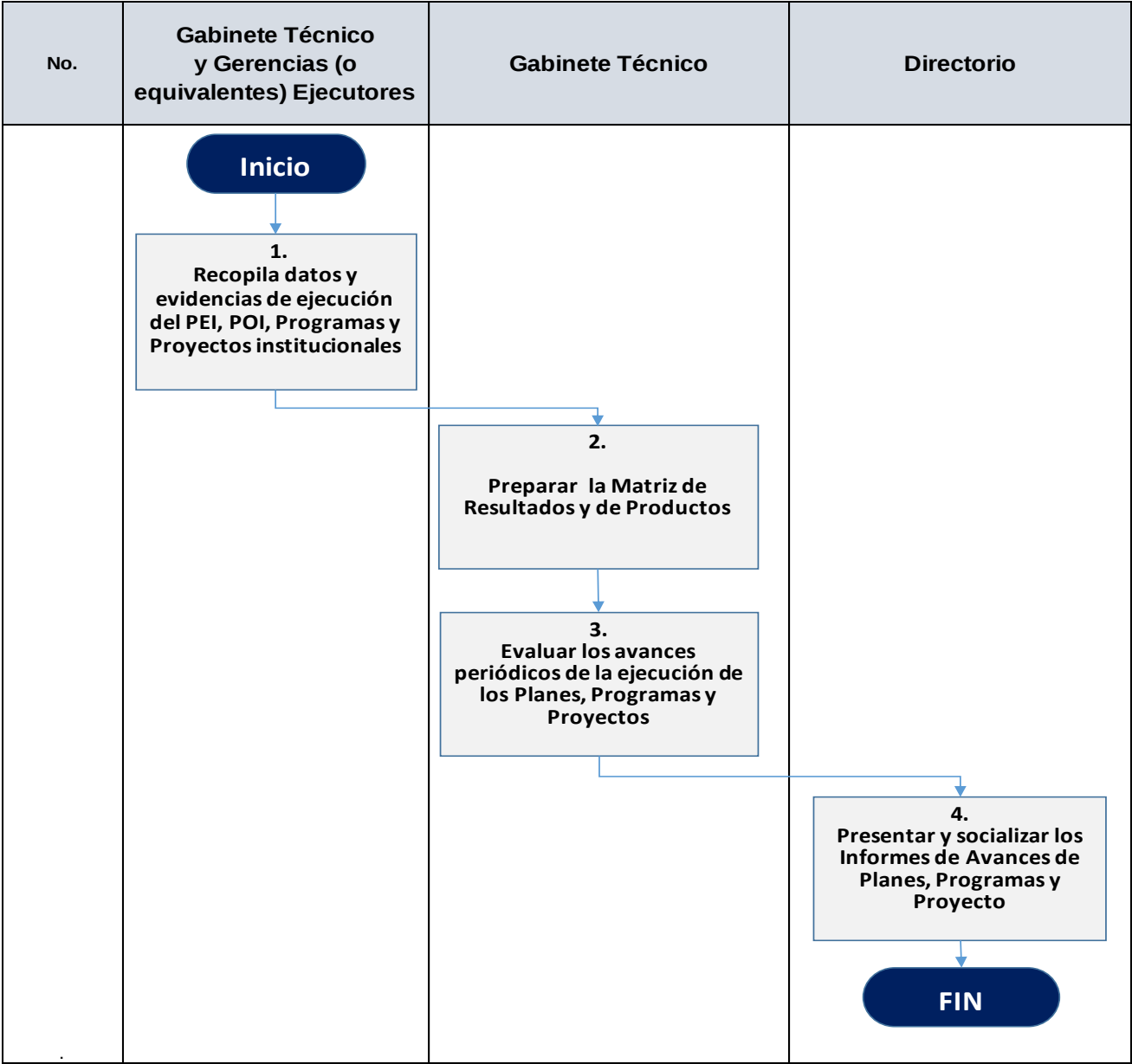
B. PROCEDIMIENTO: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES.

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Recopilar datos e instrumentos de evidencia de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos	Coordinación del Gabinete Técnico Gerencia (Equivalentes) Ejecutores	10 días	Determinar las fuentes de información de la institución.
				Recolectar datos estadísticos y documentales
				Preparar los datos estadísticos y documentales
				Cruzar datos de las diferentes fuentes de información institucional.
2	Preparar la Matriz de Resultados y de Productos	Coordinación del Gabinete Técnico	10 días	Determina los indicadores de resultados y de productos.
				Elabora las matrices para facilitar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los avances del PEI, POI, Programas y Proyectos institucionales.
3	Evaluar los avances periódicos de la ejecución de los Planes, Programas y Proyectos	Coordinación del Gabinete Técnico	10 días	Establece el formato para los informes de avances.
				Elabora el informe de Avance del PEI, POI, Programas y Proyectos institucionales.
4	Presentar y socializar los Informes de Avances de Planes, Programas y Proyectos	Coordinación del Gabinete Técnico Directorio	10 días	Presenta al Directorio y a las Gerencias correspondientes en el plazo y forma establecidos.
				Facilita y disponibiliza los informes periódicos de avances, para que los Gerentes puedan implementar las acciones correctivas o de mejora pertinentes.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Coordinación del Gabinete Técnico
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico.
Dueño: Directorio
Proceso: Gestión de la Planificación Institucional.
Dueño: Gabinete Técnico
Subproceso: Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos Institucionales.
Dueño: Gabinete Técnico

B. PROCEDIMIENTO: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES.



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-1/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico

Dueño: Directorio

Proceso: Gestión de la Calidad Institucional

Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno

Subproceso: Implementación del Sistema de Control Interno.

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

A. PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Planificar el Diseño y funcionamiento del Sistema de Control Interno Institucional	Coordinación del Comité de Control Interno	15 días	Integra de manera coherente y consistente todos los elementos requeridos para la planeación del SCI: leyes, normativas internas, Normas de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno de Paraguay, Resoluciones de la AGPE y Resoluciones de la CGR.
				Revisa la existencia y estado de actualización de cada uno de los Componentes y requisitos del SCI conforme a la Norma de Requisitos Mínimos.
				Identifica y evalúa los riesgos asociados al proceso de Diseño e Implementación del SCI.
				Elabora el Plan Anual de Trabajos, considerando el estado actualizado de los Componentes y requisitos del SCI.
				Gestiona la aprobación del Plan Anual de Trabajos de Diseño e Implementación del SCI.
2	Coordinar el desarrollo de los componentes / requisitos del SCI	Coordinación del Equipo Técnico MECIP	Según Plan y Cronograma MECIP	Administra la ejecución del Plan Anual de Trabajo aprobado por el Directorio.
				Gestiona y coordina los grupos de trabajo a cargo del diseño, revisión o mejora de los componentes y requisitos que correspondan.
				Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos.
				Gestiona la validación y aprobación de los requisitos diseñados, revisados o mejorados.
				Socializa ampliamente los componentes y requisitos aprobados por las instancias pertinentes de la institución.

3	Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el Sistema de Control Interno Institucional	Coordinación del Equipo Técnico MECIP	Según Plan y Cronograma MECIP	Coordina y apoya la efectiva implementación de los componentes y requisitos aprobados.
				Orienta y asesora a los responsables de los procesos en los aspectos técnicos y metodológicos necesarios para la implementación de sus procesos, procedimientos, riesgos y otros requisitos o elementos del SCI.
4	Obtener evidencia documental de los avances en la implementación del SCI	Coordinación del Equipo Técnico MECIP	15 días	Solicita y recopila la información de todas las dependencias afectadas por el SCI.
				Mantiene el archivo actualizado para respaldar los avances informados a los Entes Superiores de Control y a la MAI.
5	Reportar avances en la implementación del SCI	Coordinación del Comité de Control Interno	10 días	Calendariza la presentación de informes de avances de la implementación del SCI considerando actividades programadas y no programadas.
				Remite los reportes de avances de la implementación del SCI a las áreas correspondientes.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico

Dueño: Directorio

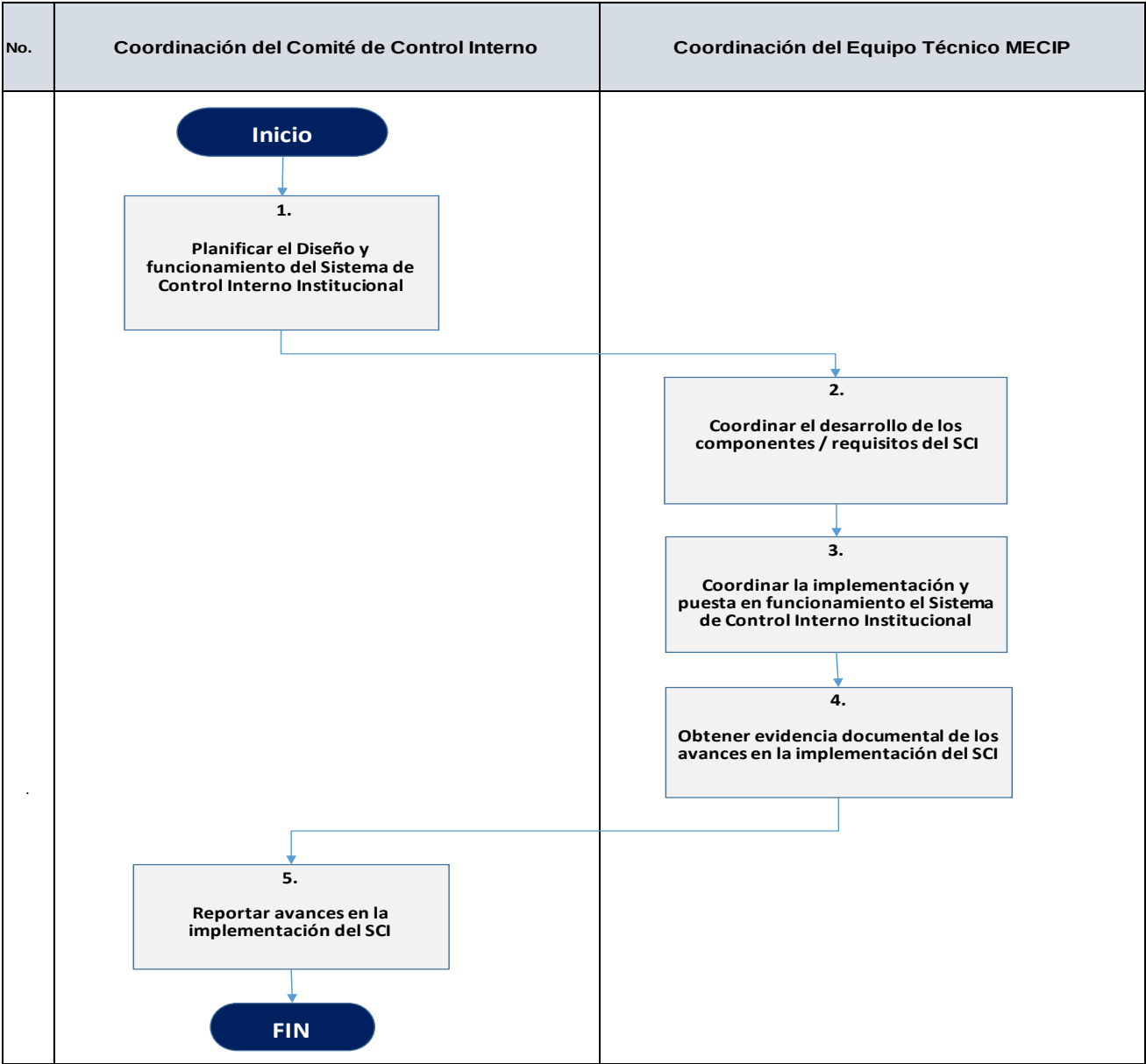
Proceso: Gestión de la Calidad Institucional

Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno

Subproceso: Implementación del Sistema de Control Interno.

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

A. PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-1/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 23 de 132

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico

Dueño: Directorio

Proceso: Gestión de la Calidad Institucional

Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno

Subproceso: Implementación del Sistema de la Gestión de Calidad

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

B. PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Coordinar la preparación institucional	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	15 días	Identifica y nombra la unidad administrativa impulsora para la implementación del SGC.
				Asigna las dependencias institucionales que van a integrar el Equipo Técnico de Calidad.
				Oficializa la conformación del ETC.
2	Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Equipo Técnico de Calidad	30 días	Define cronograma de trabajo y tareas para la implementación del SGC.
				Considera como punto de partida el PEI, la EO y las normativas aplicables a la organización
				Identifica los recursos necesarios y disponibles en la organización.
				Gestiona los recursos requeridos no disponibles en la organización.
				Aprueba e implementa el Plan de Calidad
3	Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001-2015 y Norma Paraguaya 38 004 17	Equipo Técnico de Calidad	Según Plan y Cronograma MECIP	Identifica los requisitos de la norma y de las partes interesadas aplicables.
				Elabora planes de calidad
				Elabora procedimientos, instructivos necesarios
				Revisa la EO para su adaptación a los procesos organizacionales bajo alcance del SGC.
4	Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Equipo Técnico de Calidad	Según Plan y Cronograma MECIP	Prepara talleres y materiales apropiados para la difusión y socialización del SGC implementado en la organización.
				Difunde la política de calidad y la mantiene actualizada.
5	Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Equipo Técnico de Calidad	Según Plan y Cronograma MECIP	Crea los documentos requeridos por el SGC adaptados a la propia dinámica de las operaciones institucionales.
				Actualiza la información documentada manteniendo la trazabilidad de los cambios.
				Disponibilidad la información para su uso.
				Protege y resguarda la documentación del SGC.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 24 de 132

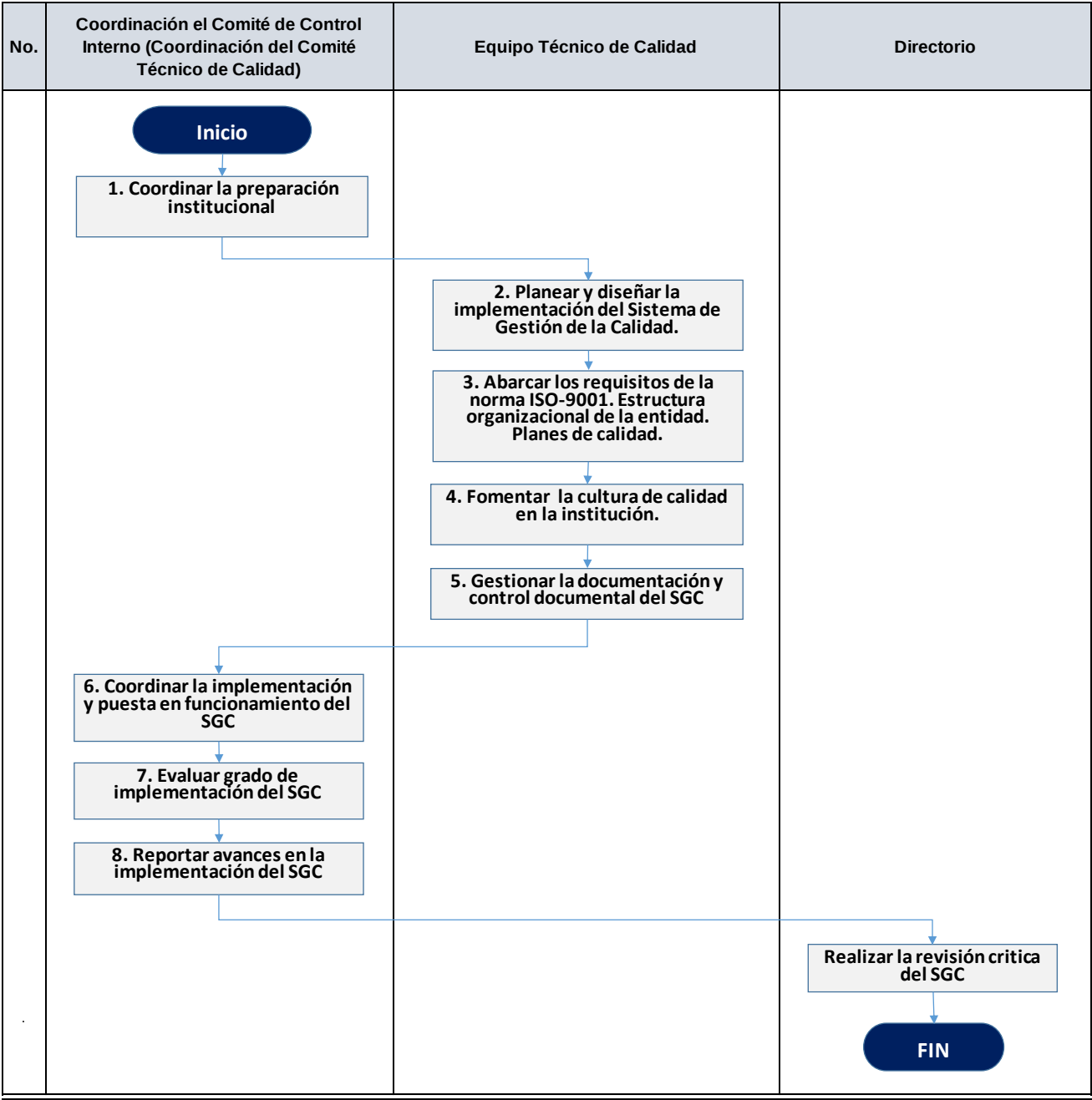
6	Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	Según Plan y Cronograma MECIP	Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos.
				Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los demás procesos y procedimientos de la organización.
7	Evaluar grado de implementación del SGC.	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	Según Plan y Cronograma MECIP	Define los mecanismos e instrumentos de reporte y seguimiento.
				Determina la periodicidad de la evaluación del SGC de la organización.
				Elabora informe de evaluación del SGC de la organización.
8	Reportar avances en la implementación del SGC.	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	Según Plan y Cronograma MECIP	Calendariza la presentación de informes de avances de la implementación del SGC considerando actividades programadas y no programadas (a petición de terceros y de oficio).
				Remite los reportes de avances de la implementación del SGC a las áreas correspondientes.
9	Realizar la revisión crítica del SGC.	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	Según Plan y Cronograma MECIP	Planifica la revisión del SGC por la Alta Dirección.
				Establece periodicidad de la revisión del SGC por la Alta Dirección.
				Ejecuta la revisión del SGC por la Alta Dirección.
				Incorpora información sobre el desempeño y eficacia del SGC de la institución.
				Documenta las decisiones tomadas por la Alta Dirección en relación a los re direccionamientos de las acciones y/o provisión de recursos necesarios.
				Incorpora las acciones correctivas necesarias en forma inmediata.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
Dueño: Directorio
Proceso: Gestión de la Calidad Institucional
Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno
Subproceso: Implementación del Sistema de la Gestión de Calidad
Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

B. PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-1/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Formulación, seguimiento y control de Planes del Sector

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo - Departamento de Planificación

A. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLANES DEL SECTOR

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Identificar necesidades de elaboración o actualización del Plan de Desarrollo o un Plan Técnico	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo	N/A	Reconoce los cambios en el contexto; interno o externo, que impactan en la necesidad de actualizar los planes exigentes o de formular nuevos.
				Toma conocimiento del vencimiento de los planes de desarrollo o planes técnicos existentes y que requieren revisión y actualización.
				Recibe el mandato de la superioridad de presentar un proyecto de plan, de desarrollo del sector o un plan técnico específico para determinado servicio regulado por la CONATEL.
2	Planificar y programar la formulación del Plan	Jefe Dpto. de Planificación	15 días	Define actividades, plazos, responsables directos, otras partes interesadas (actores claves externos) y recursos necesarios para formular el Plan y entregar el proyecto.
				Identifica y evalúa los riesgos asociados al trabajo de formulación del Plan, a fin de prever el plan de mitigación.
				Elabora el Plan y Cronograma, integrando todos los elementos.
				Presenta el Plan y Cronograma de Trabajo y gestiona la conformación del Grupo de Trabajo
				Gestiona, articula y concerta la participación de representantes de otras instituciones públicas o privadas implicadas en el Grupo de Trabajo.
3	Coordinar los trabajos de formulación del Plan	Jefe Dpto. de Planificación	Según Plan y Cronograma de Trabajo	Coordina las invitaciones a los integrantes del Grupo de Trabajo
				Gestiona y coordina la logística para la realización de las jornadas de trabajo
				Acompaña las jornadas de los Grupos de Trabajo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 27 de 132

				Realiza seguimiento al cumplimiento del Plan y Cronograma de Trabajo
				Implementa medidas correctivas si fuera necesario para garantizar el cumplimiento del trabajo.
				Obtiene, organiza y sistematiza los avances resultantes de las jornadas de trabajo, o las entregadas por los miembros del Grupo de Trabajo
				Recibe la propuesta final del Proyecto de Plan entregado por el Grupo de Trabajo, organiza y sistematiza la información.
4	Verificar la propuesta del Plan a presentar	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo	Según Plan y Cronograma de Trabajo	Analiza el borrador de propuesta final.
				Si considera necesario, solicita ajustes y complementos.
				Elabora el Informe, en el cual detalla la metodología empleada para la formulación de la propuesta.
				Presenta la Propuesta de Plan junto con el Informe al Directorio para su tratamiento.
5	Aprobar el Plan de Desarrollo o Plan Técnico	Directorio	30 días	Evalúa la propuesta de Plan presentada.
				Aprueba la propuesta o bien solicita modificaciones.
				Si estuviera previsto someter el proyecto de Plan a consulta pública, encomienda su realización.
				Determina la aprobación o no de la Propuesta de Plan y encomienda a la Secretaría General emitir la Resolución correspondiente
				Evalúa la propuesta de Plan presentada.
6	Socializar el Plan aprobado	Jefe Dpto. de Planificación	15 días	Recibe la Resolución por la cual de aprueba el Plan de Desarrollo o Plan Técnico específico.
				Socializa el plan con los actores claves internos y externos.
				Obtiene evidencias de la socialización realizada.
7	Planificar el mecanismo de seguimiento y control de ejecución del Plan	Jefe Dpto. de Planificación	15 días	Si por mandato de la superioridad le fuera encomendado realizar el seguimiento y evaluación de implementación del Plan, procede a establecer el mecanismo a emplear.
				Establece la metodología, criterios, canales de remisión de informes de avances.
				Socializa el mecanismo de seguimiento y control a emplear.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

8	Evaluar y reportar nivel de ejecución del Plan	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo	Cuatrimestral	Recibe de las áreas los reportes de avances en la ejecución del Plan.
				Evalúa al grado de cumplimiento de las actividades, así como los resultados logrados que fueron reportados.
				Elabora un informe sobre el nivel de ejecución del plan, los resultados logrados, señalando los desvíos contra lo planificado.
				Presenta el Informe de Cumplimiento del Plan al Directorio para conocimiento y toma de decisiones.
9	Revisar y re direccionar acciones para el cumplimiento del Plan	Directorio	Cuatrimestral	Evalúa el informe que muestra el grado de avance en la ejecución del plan.
				Notifica decisiones todas a las área implicadas.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

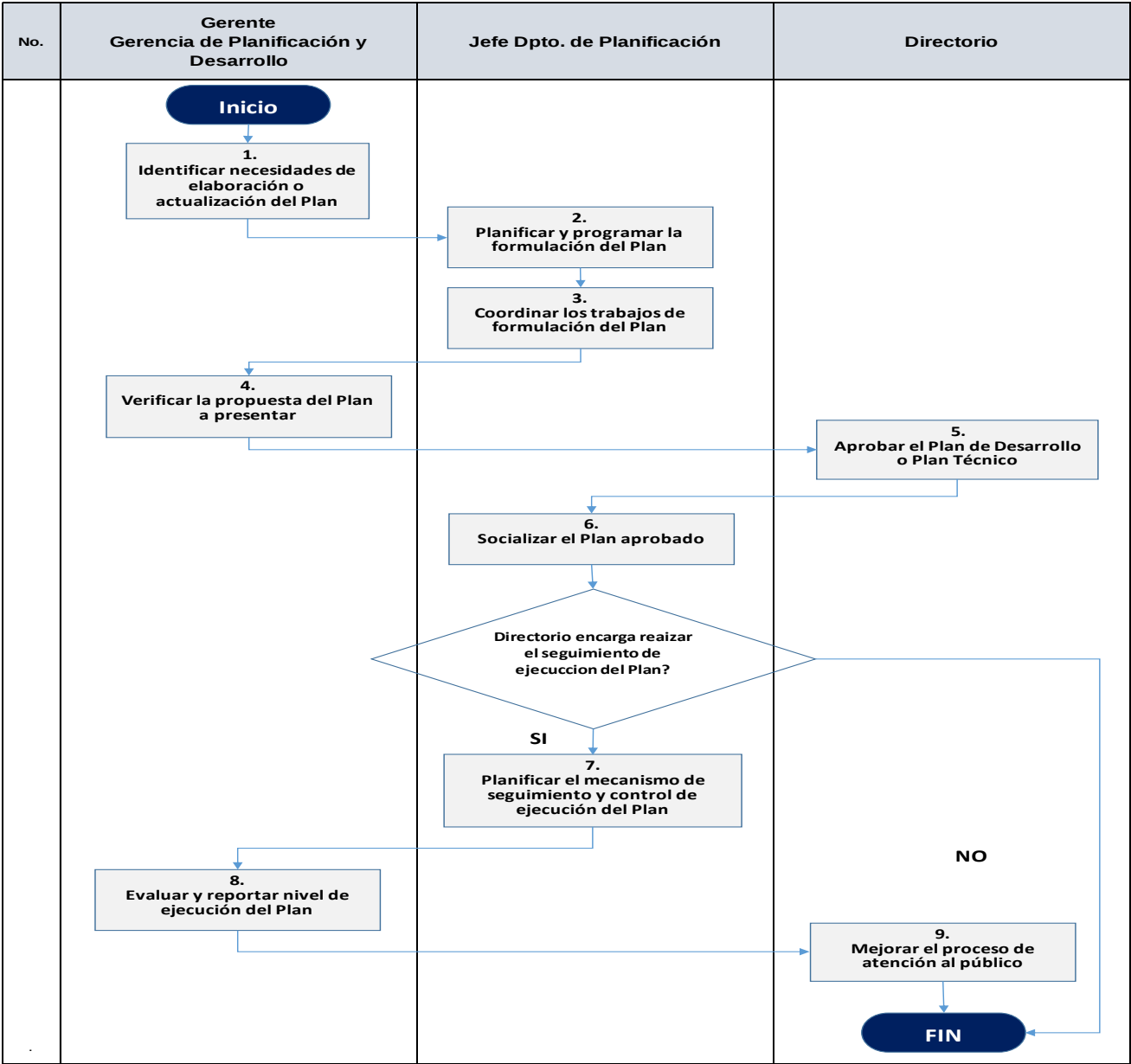
Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Formulación, seguimiento y control de Planes del Sector

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo - Departamento de Planificación

A. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLANES DEL SECTOR



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio Nº 2964-2/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Estadísticas y Estudio de Mercado

Dueño: Departamento de Planificación

B. PROCEDIMIENTO: ESTADÍSTICAS Y ESTUDIO DE MERCADO

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Planificar la producción de información estadística	Profesional Div. de Estudio de Mercado	10 días	Identifica el universo de Operadores que se encuentran con licencia activa
		Jefe de Div. De Estudio de Mercado		Establece cronograma de actividades y designa responsables para la producción de las informaciones estadísticas.
				Revisa formularios, plantillas de datos e informaciones a solicitar
				Revisa, elabora o actualiza guías e instructivos para el correcto llenado de las plantillas y las formas de envío de las informaciones.
				Gestiona la comunicación de la normativa de CONATEL que exige a los Operadores la presentación de informaciones
2	Recibir y/o extraer los datos e informaciones de los Operadores	Profesional Div. de Estudio de Mercado	15 días	Aguarda envío de los datos e informaciones por parte de Operadores y hace seguimiento
				Recibe los datos e informaciones presentados por los Operadores, en formato impreso o en formato electrónico.
				Actualiza su base de datos de Operadores activos que remitieron sus informaciones.
				Identifica los Operadores que no han remitido las informaciones.
				Verifica datos de contacto actualizados de Operadores incumplidos
		Jefe de Div. De Estudio de Mercado		Elabora proyecto de notificación a Operadores incumplidos para requerir presentación de informaciones.
				Gestiona la emisión, firma y entrega de las notificaciones a los Operadores.
				Profesional Div. de Estudio de Mercado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 31 de 132

3	Controlar y depurar datos e informaciones obtenidas	Profesional Div. de Estudio de Mercado	10 días	Clasifica las informaciones recibidas de los Operadores, según el tipo de servicio prestado
				Verifica que la presentación o envío de los anexos sean correspondientes al Servicio Prestado
				Controla si los datos llenados en los anexos son consistentes.
				Clasifica las informaciones, considerando diversos parámetros previamente definidos.
				Solicita a los Operadores ajustes, correcciones o la información faltante, según el resultado del control practicado.
4	Procesar las informaciones	Profesional Div. de Estudio de Mercado	45 días	Actualiza la base de datos, discriminado por tipo de servicio, mediante la carga manual o integrando los archivos recibidos.
				Formula y vincula datos entre las diversas planillas, conforme a los criterios definidos.
				Genera el cuadro de resumen en base a la vinculación de las diversas planillas.
				Verifica los resultados y consistencia de los datos, incorpora ajustes o correctivos, según necesidad.
				Realiza la estimación de datos faltantes, o emplea otras fuentes de información secundaria (interna o externa) disponibles.
5	Generar la información estadística del sector	Profesional Div. de Estudio de Mercado	10 días	Genera la información clasificada por diferentes criterios: servicios, por operador, zona geográfica, etc. Investigar inconsistencias en los resultados obtenidos.
				Verifica coherencia, consistencia y precisión de las informaciones generadas.
				Compara los resultados con versiones anteriores disponibles en su base de datos.
				Investiga inconsistencias y corrige lo que corresponda.
6	Elaborar indicadores de mercado, desarrollo y cobertura del sector	Profesional Div. de Estudio de Mercado	15 días	Realiza el cálculo de los indicadores establecidos.
				Accede y consulta otras estadísticas oficiales.
				Accede a otras informaciones internas y cruza valores con el resultado de los indicadores.
				Confronta los resultados con otras fuentes de información (tanto fuentes de información internas como externas).
				Controla la exactitud de los cálculos y resultado de los indicadores.
				Comprueba que la cobertura de la población y las tasas de respuesta son representativas al número de operadores activos.
				Analiza e interpreta resultados de indicadores

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

7	Validar la información estadística del sector	Jefe de Div. De Estudio de Mercado	8 días	Analiza y verifica la consistencia de la base de datos.
				Verifica exactitud de resultados de indicadores
				Compara resultados de indicadores con los históricos.
		Jefe de Dpto. de Planificación		Aprueba los indicadores, o bien solicita correcciones.
8	Incorporar correcciones y actualizar base de datos	Profesional Div. de Estudio de Mercado	5 días	Verifica errores o correctivos indicados, en su caso.
				Incorpora los ajustes o complementos indicados.
				Actualiza la base de datos y / los indicadores y remite al superior para aprobación.
				Resguarda la base de datos.
9	Gestionar la difusión de las estadísticas del sector	Jefe de Div. De Estudio de Mercado	3 días	Determina el nivel de publicación de la información producida.
		Profesional Div. de Estudio de Mercado		Prepara la información que será difundida.
		Jefe de Div. De Estudio de Mercado		Elabora la solicitud de publicación de la información producida.
		Profesional Div. de Estudio de Mercado		Entrega la información estadística al responsable de la publicación.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

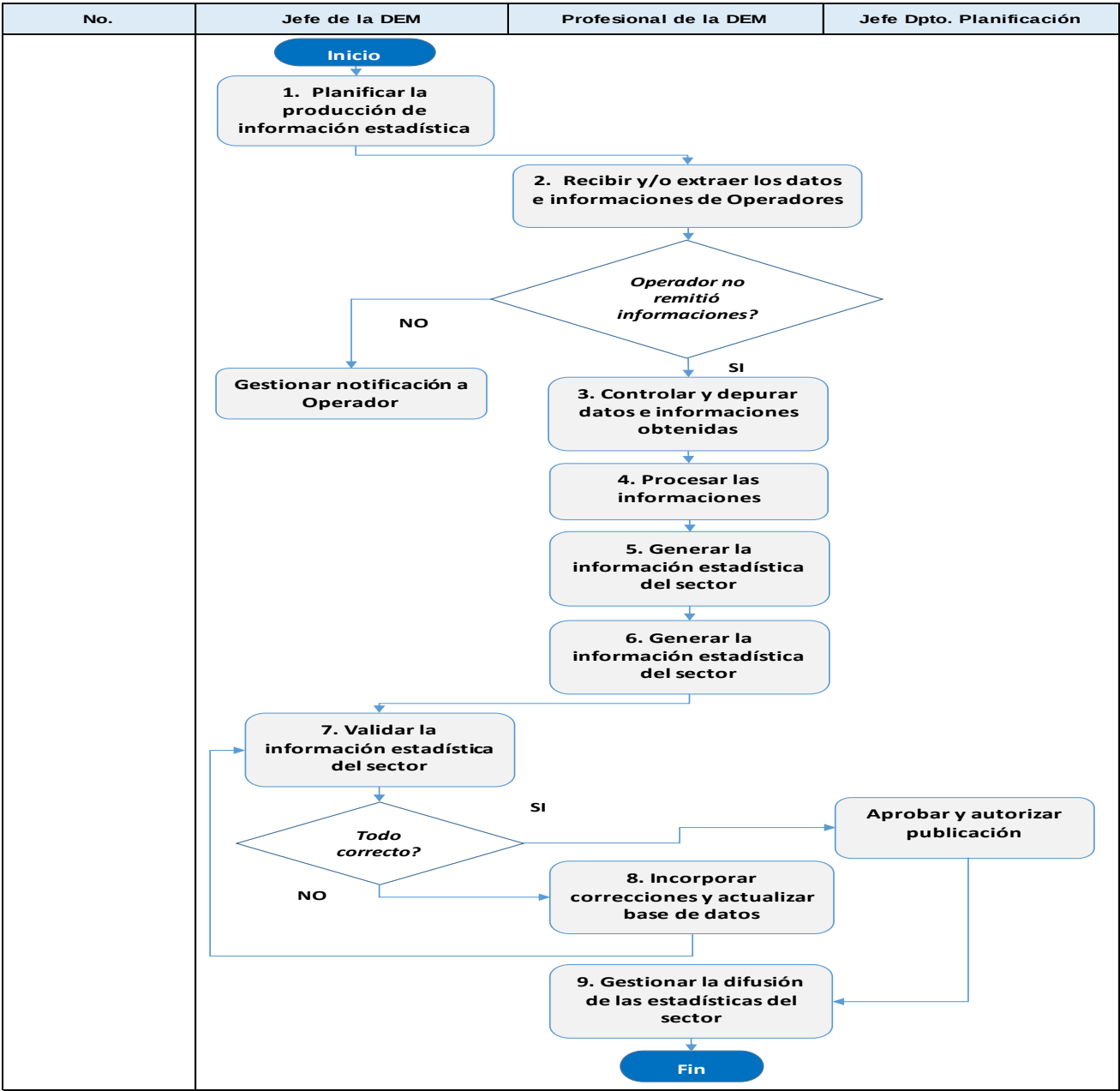
Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Estadísticas y Estudio de Mercado

Dueño: Departamento de Planificación

B. PROCEDIMIENTO: ESTADÍSTICAS Y ESTUDIO DE MERCADO



Aprobado por:		
N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 3179/2019 de fecha 30/12/2019	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Elaboración y actualización del marco normativo de las telecomunicaciones

Dueño: Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación – Unidad de Reglamentación y Normalización

C. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Identificar la necesidad de elaborar o actualizar un documento normativo regulatorio de la institución	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo y Jefe del Dpto. de Planificación	N/A	Analiza el contexto (interno y externo) del sector telecomunicaciones y la existencia, pertinencia y efectividad del marco normativo de la institución para responder a las exigencias del mercado.
				Detecta la necesidad de contar con un documento normativo nuevo en determinado servicio de telecomunicaciones, o de actualizar lo existente.
				Propone la elaboración del documento normativo.
				También puede recibir la solicitud de una Gerencia Misional de apoyar la elaboración de la propuesta normativa.
				También, puede recibir el mandato de la superioridad de presentar una propuesta normativa para determinado servicio regulado por la CONATEL.
2	Organizar y coordinar la elaboración del documento normativo	Jefe Dpto. de Planificación	8 días	Analiza desde el punto de vista técnico las disposiciones legales vigentes, la reglamentación institucional y las necesidades.
				Establece el esquema de trabajo, responsables directos, otras partes interesadas (actores claves internos o externos) y los recursos necesarios.
				Identifica y evalúa los riesgos asociados al trabajo de elaboración de la normativa específica, a fin de prever el plan de mitigación.
				Elabora el Plan y Cronograma de trabajo, integrando todos los elementos.
				Elabora Informe Técnico y presenta para aprobación. Aguarda definiciones de las autoridades de la institución.
				Gestiona y coordina la conformación del Grupo de Trabajo a cargo de la elaboración de la propuesta normativa, si fuera el caso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 35 de 132

				Gestiona, articula y concreta la designación de representantes de otras instituciones públicas o privadas implicadas en la elaboración de la normativa, si fuera el caso.
				Coordina las invitaciones a los integrantes del Grupo de Trabajo
				Gestiona y coordina la logística para la realización de las jornadas de trabajo
3	Desarrollar el documento normativo	Jefe Dpto. de Planificación y Grupo de Trabajo (Áreas Técnicas, otros actores)	Según Cronograma de Trabajo Presentado al Directorio	Compila, organiza, procesa y analiza las informaciones necesarias para desarrollar la propuesta.
				Elabora la propuesta normativa (nueva norma o actualización de una existente).
				Registra, organiza y sistematiza los avances del trabajo.
				Genera el borrador final de la propuesta normativa.
				Remite el borrador final de la propuesta junto con un Informe Técnico, al Gerente de servicio correspondiente para validación.
4	Validar la propuesta de Normativa	Gerente Gerencia misional correspondiente	8 días	Analiza el borrador de propuesta final.
				Solicita ajustes y complementos, si considera necesario.
				Otorga su V°B° a la propuesta y devuelve a la Gerencia de Planificación y Desarrollo
5	Verificar la propuesta de Normativa para remitir al directorio	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo	8 días	Analiza el borrador de propuesta final y el parecer del Gerente del servicio.
				Elabora informe ejecutivo, proyecto de resolución y de nota
				Remite la propuesta normativa a la Asesoría Legal para dictamen.
6	Realizar el análisis jurídico de la propuesta normativa	Asesoría Legal	8 días	Realiza el análisis jurídico
				Emite dictamen
				Remite dictamen y propuesta normativa a la Secretaría General para gestionar su tratamiento en sesión de directorio
7	Aprobar la propuesta normativa	Directorio	15 días	Evalúa la propuesta normativa presentada.
				Aprueba la propuesta sin modificaciones o solicita modificaciones.
				Somete el proyecto de normativa a consulta pública, determinando el mecanismo de participación.
8	Coordinar la realización de la consulta pública	Gerente Gerencia de Planificación y Desarrollo y Jefe Dpto. de Planificación	30 días	Aplica el mecanismo de consulta definido.
				Espera el plazo de observaciones, comentarios y aportes.
				Cierra el plazo de consulta.
				Analizar y evalúa los aportes, opiniones y sugerencias recibidas.
				Incorpora los ajustes pertinentes, previamente definidos por autoridades de la institución.
				Prepara un Informe técnico exponiendo los resultados de la consulta, y los cambios incorporados.
				Presenta el proyecto al Directorio para aprobación.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

9	Aprobar la normativa y establecer su vigencia	Directorio	15 días	Evalúa los cambios incorporados al proyecto, como resultado de la consulta pública.
				Decide la aprobación de la normativa (reglamento técnico procedimiento técnico, protocolo, otro).
				Encomienda a la Secretaría General emitir la resolución y publicar.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones

Macroproceso: REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Planificación y Desarrollo – Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

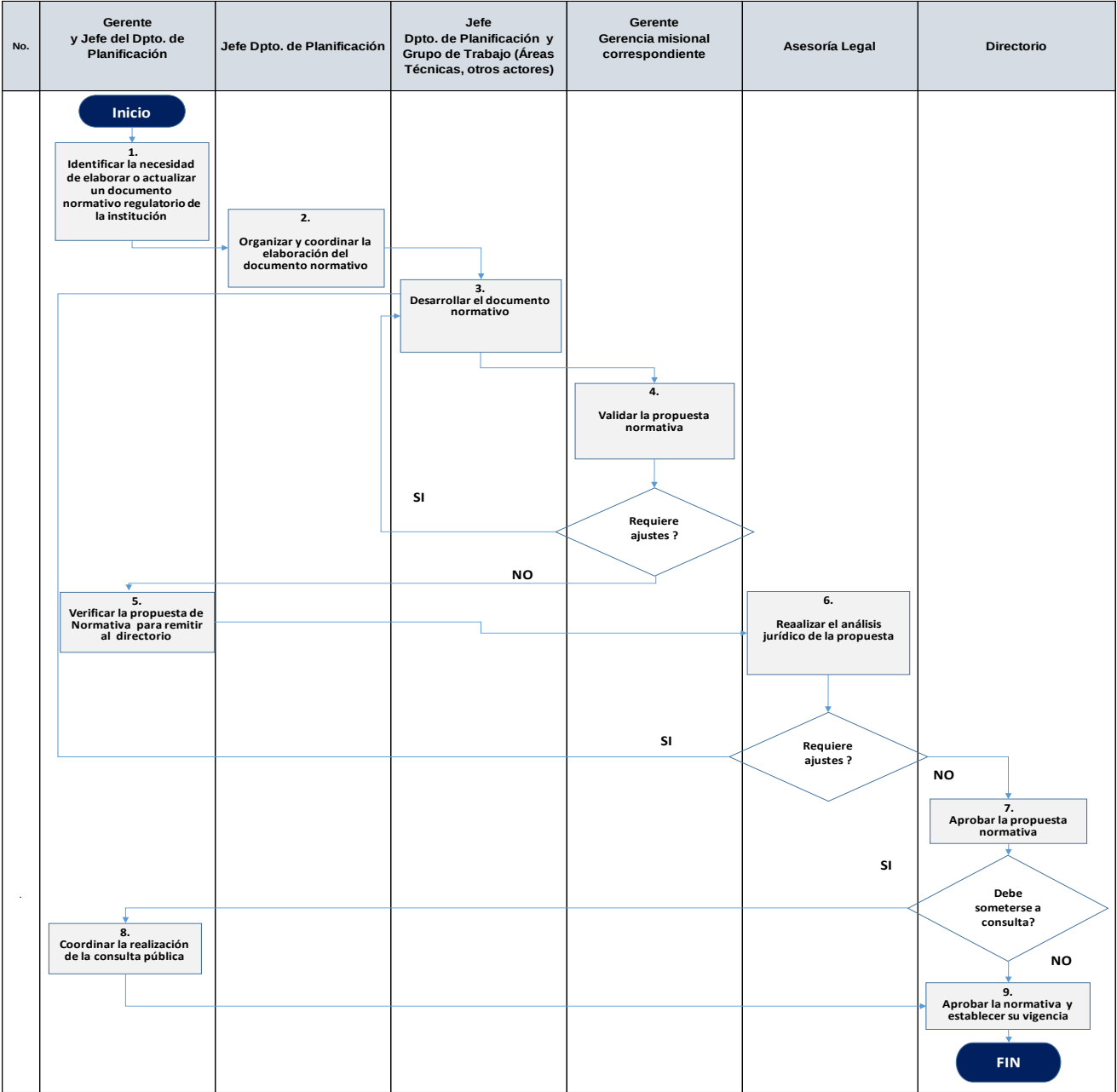
Proceso: Regulación Técnica y Económica

Dueño: Departamento de Planificación

Subproceso: Elaboración y actualización del marco normativo de las telecomunicaciones

Dueño: Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación – Unidad de Reglamentación y Normalización

C. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE LAS TELECOMUNICACIONES



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-2/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones

Subproceso: Otorgamiento de Títulos Habilitantes de Servicios de Radiocomunicaciones a pedido de parte

Dueño: Departamento de Radiodifusión – Departamento de Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones

A. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIONES A PEDIDO DE PARTE

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Presentar la Solicitud de título habilitante	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y documentos requeridos para solicitar el título habilitante de un determinado servicio. También puede solicitar la modificación la renovación de título habilitante cuando corresponda.
				Obtiene los formularios oficiales de Nota, Solicitud y Anexos, según el título habilitante y el servicio del que se trate.
				Presenta la nota, la solicitud y los documentos correspondientes en Mesa de Entrada de la CONATEL.
1	Dar ingreso a la Solicitud de título habilitante	Mesa de Entrada Única	2 días	Recibe la nota, la solicitud y los documentos.
				Verifica el cumplimiento de requisitos básicos.
				Da ingreso a la solicitud, si se cumple con los requisitos básicos
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
				Deriva el expediente al área responsable del análisis.
				<i>Si se trata de Solicitud de Autorización / Modificación o Renovación de Autorización para Microonda por Procedimiento Abreviado, o de Autorización de Servicio de Transmisión Satelital de Señales de carácter ocasional, remite el expediente a la Presidencia, a través de la Secretaría General. En este caso continúa en la siguiente actividad.</i>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 39 de 132

2	Otorgar la Autorización por Presidencia de la institución	Presidencia	5 días	Recibe la solicitud en el marco del procedimiento abreviado vigente
				Analiza la solicitud y antecedentes del recurrente
				Otorga o rechaza la autorización, modificación o renovación de autorización de radioenlace de microondas, o la autorización de Servicio de Transmisión Satelital de Señales de carácter ocasional.
				Emite la resolución de Presidencia, de otorgamiento o rechazo de la solicitud.
				Notifica al recurrente la resolución de Presidencia.
				Remite el expediente y copia de la resolución a GAR para su estudio técnico con vista a la ratificación del Directorio. Luego continúa la secuencia de actividades que se describen en caso de otorgamiento.
				Remite copia de la resolución a GAF para proceder al cobro de los aranceles, en caso de otorgamiento.
				Si se trata de autorización de Servicio de Transmisión Satelital de Señales de carácter ocasional, remite el expediente a DIE para su registro en la base de datos y posterior archivo en la Gerencia.
3	Realizar la verificación técnico - administrativa de la Solicitud	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	3 días	Recibe el expediente y registra el ingreso al Departamento y deriva a la Unidad responsable del análisis técnico, si fuera el caso.
				Realiza el control documental, conforme a los requisitos y condiciones vigentes para el título y servicio solicitado.
				Si detecta documentos faltantes o con errores, prepara el modelo de nota y gestiona ante la Secretaría General la notificación al recurrente.
				Remite el expediente al Dpto. de Ingeniería del Espectro cuando se requiera el informe del mismo.
4	Analizar la Solicitud que requiere informe de ingeniería del espectro	Dpto. de Ingeniería del Espectro	5 días	Recibe y registra el ingreso del expediente en el Departamento
				Verifica los datos técnicos de la solicitud y coteja con el Plan de Atribución de Frecuencias.
				Emite el informe técnico.
				Remite el informe al Departamento correspondiente, según el servicio.
5	Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	Asesoría Legal	10 días	Recibe el expediente y registra el ingreso a la Asesoría Legal.
				Realiza el análisis jurídico, de acuerdo a la documentación legal presentada por el recurrente
				Emite dictamen
				Remite dictamen al Dpto. responsable del análisis.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 40 de 132

6	Consolidar informes y realizar análisis técnico de la Solicitud	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	10 días	Recibe el informe técnico de DIE, el Dictamen de Asesoría Legal y el informe de verificación técnica administrativa. Consolida los informes en el expediente.
				Analiza y evalúa los informes.
				Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel)
				Elabora el informe ejecutivo.
				Prepara el modelo de nota y de Resolución DR o PR según corresponda
				Remite el expediente al Gerente para validación.
7	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Radiocomunicaciones	8 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Verifica el proyecto de nota y de resolución.
				Otorga su V°B° y firma si considera que está correcto, o bien solicita modificaciones al Departamento responsable.
				Si se trata de solicitud de Autorización por primera vez para Radio de Pequeña y Mediana Cobertura, remite el expediente a Presidencia para evaluación del CONSER.
				Para otros servicios, presenta el expediente y gestiona ante la Secretaría General el tratamiento por el directorio.
8	Evaluar la Solicitud de título habilitante para Radio de Pequeña y Mediana Cobertura	Consejo de Radiodifusión	30 días	Recibe de la Secretaría General el expediente para su estudio.
				Analiza la solicitud por primera vez.
				Emite su informe técnico debidamente fundamentado, recomendando al directorio la aprobación o rechazo.
				Remite su informe técnico a Secretaría General para gestionar su tratamiento en directorio.
9	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General.
				Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos.
				Presenta la solicitud en sesión de directorio para estudio y decisión.
10	Decidir el otorgamiento del título habilitante solicitado	Directorio	30 días	Estudia la solicitud en sesión.
				Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas que rigen para el otorgamiento del título habilitante solicitado por el recurrente.
				Decide la aprobación o rechazo de la solicitud
				Devuelve el expediente a la Secretaria General para emitir la Resolución y notificar al recurrente

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 41 de 132

11	Notificar al recurrente la decisión del Directorio	Secretaría General	10 días	Gestiona firma de nota por parte del Presidente y Secretario General
				Gestiona la entrega de la nota al recurrente
				Comunica a la Gerencia del sector la notificación al recurrente.
12	Emitir Resolución y entregar al recurrente	Secretaría General	10 días	Verifica y gestiona la firma de la Resolución de aprobación del otorgamiento del título habilitante
				Verifica mediante consulta al sistema informático el pago del arancel por el recurrente
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Archiva el otro ejemplar de la Resolución.
13	Realizar la inspección de habilitación para los servicios requeridos	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	10 días	Si el servicio requiere, programa y gestiona la realización de la inspección.
				Realiza la inspección in situ, constatando las instalaciones, equipamientos y aspectos administrativos, conforme a lo aprobado.
				Si detecta irregularidad durante la inspección, deja constancia en Acta y establece el plazo para que el recurrente regularice las observaciones.
				Registra los datos, evidencias y resultados de la verificación en el Acta de Inspección.
				Elabora el informe de inspección, el modelo de nota y de Resolución PR y presenta a la Gerencia.
				Verifica, firma y remite a la Secretaría General.
14	Habilitar la prestación del servicio	Presidencia	8 días	Emite la resolución de habilitación.
				Firman la resolución el Secretario General y el Presidente
				Notifica al recurrente la decisión de habilitación.
				Comunica a la Gerencia del sector la resolución de habilitación
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución de Habilitación del Servicio.
15	Registrar el título habilitante otorgado	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	1 día	Recibe de Secretaria General el expediente físico y copia de la resolución.
				Registra el título habilitante otorgado en la base de datos.
				Archiva el expediente físico de la Solicitud de título habilitante.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones

Subproceso: Modificaciones de Títulos Habilitantes de Servicios de Radiocomunicaciones

Dueño: Departamento de Radiodifusión – Departamento de Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones

B. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIONES

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Inicio: Presentar la Solicitud de modificación o cancelación de título habilitante	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y documentos requeridos de acuerdo a la naturaleza de la modificación.
				Presenta por mesa de entrada de CONATEL la nota exponiendo el cambio o cancelación solicitado, junto con los documentos requeridos.
1	Dar ingreso a la Solicitud de modificación de título habilitante	Mesa de Entrada Única	1 día	Recibe la nota y los documentos.
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
				Deriva el expediente al Jefe del Dpto. responsable del análisis.
2	Realizar la verificación técnico - administrativa de la Solicitud	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	5 días	Recibe el expediente y registra el ingreso al Departamento.
				Analiza la modificación solicitada, o a la cancelación del título.
				Verifica antecedentes del recurrente.
				Determina si la modificación requiere o no autorización del Directorio. Si no requiere autorización
				Si no requiere autorización y solo para registro, el procedimiento continua en la 12.
				Si requiere autorización previa del Directorio, el procedimiento continua en la siguiente actividad.
3	Analizar la Solicitud que requiere informe de ingeniería del espectro	Dpto. de Ingeniería del Espectro	5 días	Recibe y registra el ingreso del expediente en el Departamento
				Verifica los parámetros técnicos de la solicitud y coteja con el Plan de Atribución de Frecuencias.
				Emite el informe técnico.
				Remite el informe al Departamento correspondiente, según el servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 45 de 132

4	Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	Asesoría Legal	15 días	Recibe el expediente y registra el ingreso a la Asesoría Legal.
				Realiza el análisis jurídico, de acuerdo a la documentación legal presentada por el recurrente
				Emite dictamen
				Remite dictamen al Dpto. responsable del análisis.
5	Consolidar informes y realizar análisis técnico de la Solicitud	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	15 días	Recibe el informe técnico de DIE, el Dictamen de Asesoría Legal y el informe de verificación técnica administrativa. Consolida los informes en el expediente.
				Analiza y evalúa los informes.
				Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel) si corresponde este último.
				Elabora el informe ejecutivo.
				Prepara el modelo de nota y de Resolución DR
				Remite el expediente al Gerente para validación.
6	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Radiocomunicaciones	10 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Verifica el proyecto de nota y de resolución.
				Otorga su V°B° y firma si considera que está correcto, o bien solicita modificaciones al Departamento responsable.
				Si se trata de solicitud de Radio de Pequeña y Mediana Cobertura, remite el expediente a Presidencia para evaluación del CONSER.
				Para otros servicios, presenta el expediente y gestiona ante la Secretaría General el tratamiento por el directorio.
7	Evaluar la modificación del título habilitante de Radio de Pequeña y Mediana Cobertura	Consejo de Radiodifusión	10 días	Recibe el expediente para su estudio.
				Analiza la modificación técnica o administrativa solicitada.
				Emite su informe técnico debidamente fundamentado, recomendando al directorio la aprobación o rechazo.
				Remite su informe técnico a Secretaría General para gestionar su tratamiento en directorio.
8	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General.
				Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos.
				Presenta la solicitud en sesión de directorio para estudio y decisión.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

9	Decidir la autorización de la modificación	Directorio	30 días	Estudia la solicitud en sesión.
				Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas que rigen para la modificación técnica o administrativa, o la cancelación del título, solicitada por el recurrente.
				Decide la aprobación o rechazo de la solicitud de modificación.
				Devuelve el expediente a la Secretaría General para emitir la Resolución y notificar al recurrente
10	Notificar al recurrente la decisión del Directorio	Secretaría General	10 días	Gestiona firma de nota por parte del Presidente y Secretario General
				Gestiona la entrega de la nota al recurrente
				Comunica a la Gerencia del sector la notificación al recurrente.
11	Emitir Resolución y entregar al recurrente	Secretaría General	10 días	Verifica y gestiona la firma de la Resolución de aprobación del otorgamiento del título habilitante
				Verifica mediante consulta al sistema informático el pago del arancel por el recurrente, si corresponde pago alguno.
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Archiva el otro ejemplar de la Resolución.
12	Registrar la modificación o cancelación del título habilitante	Dpto. Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones Dpto. de Radiodifusión	2 días	Recibe de la Secretaría General el expediente físico y copia de la resolución.
				Procede al registro de los elementos modificados, o bien la cancelación del título, en la base de datos de la institución.
				Si corresponde gestiona ante el Dpto. de Informática la actualización los datos en el R.N.S.T.
				Archiva el expediente físico de modificación o cancelación del título habilitante.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

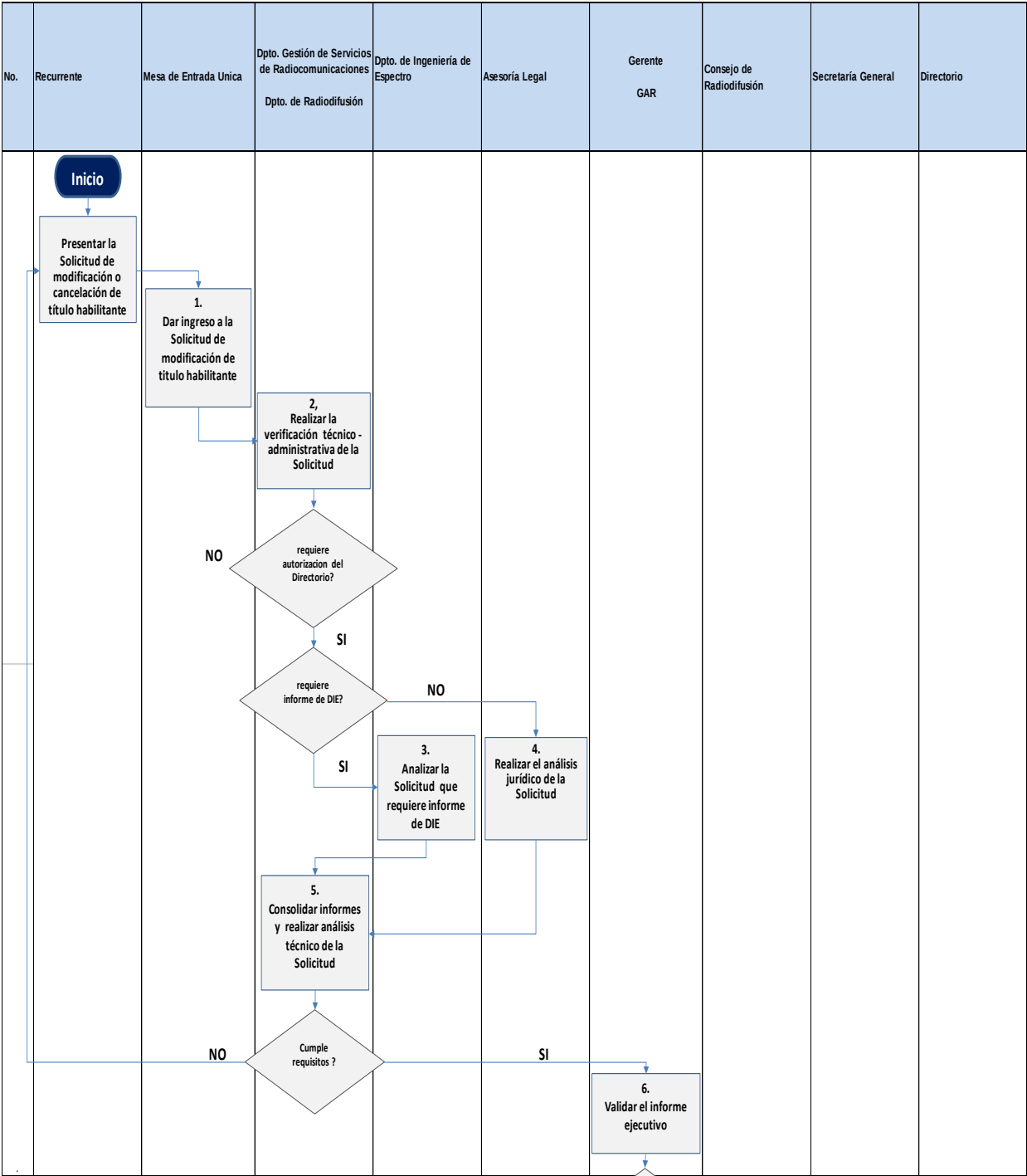
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones

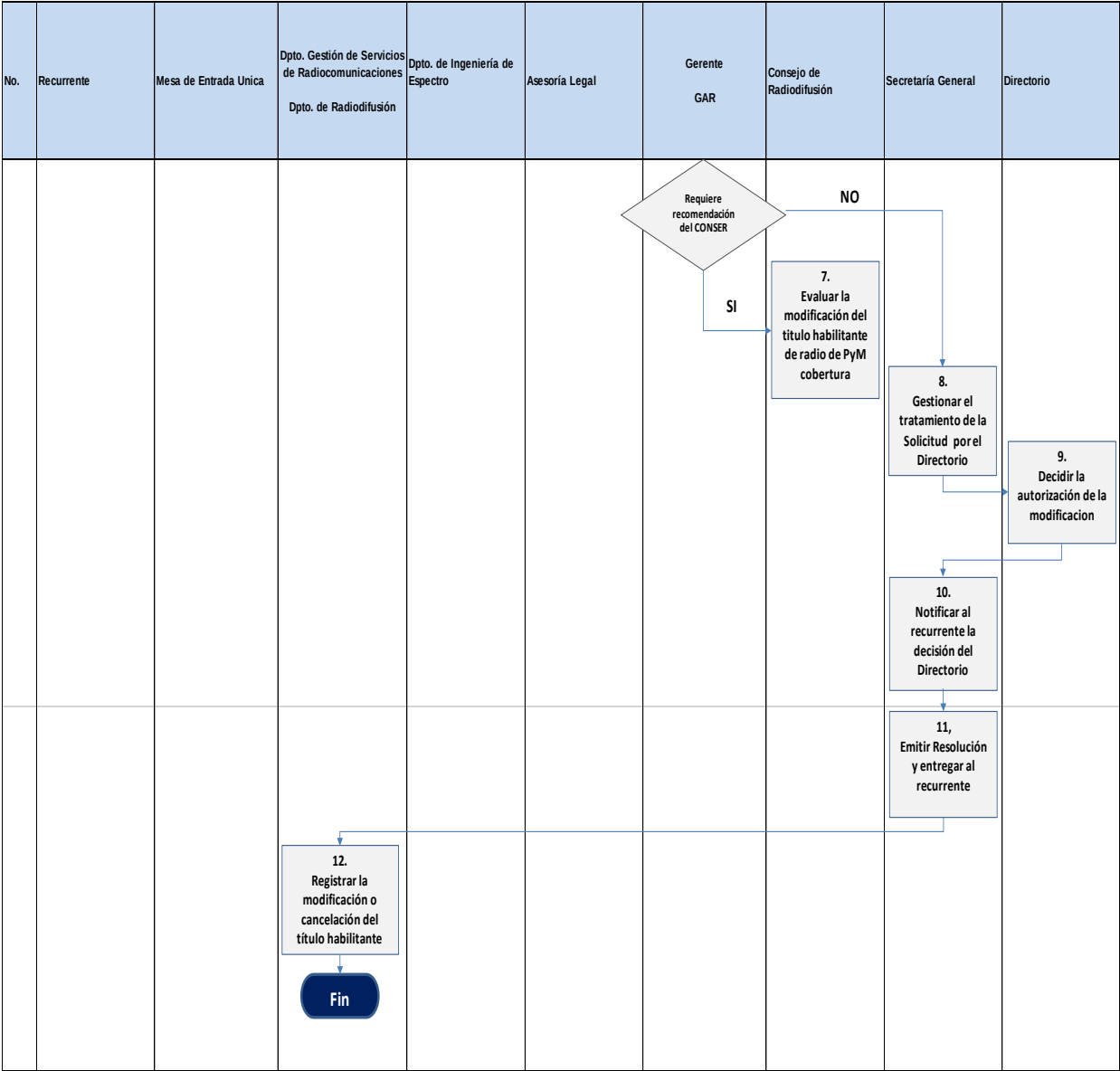
Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones

Subproceso: Modificaciones de Títulos Habilitantes de Servicios de Radiocomunicaciones

Dueño: Departamento de Radiodifusión – Departamento de Gestión de Servicios de Radiocomunicaciones

B. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE RADIOCOMUNICACIONES





Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-4/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones

Subproceso: Registro de Receptores de TV Digital

Dueño: Departamento de Radiodifusión

C. PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE RECEPTORES DE TV DIGITAL

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Inicio: Presentar la Solicitud de Registro junto con el receptor	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y formularios de nota de presentación y solicitud para el registro.
				Presenta por mesa de entrada de CONATEL la solicitud y el equipo receptor de tv en calidad de muestra para análisis técnico.
1	Recibir el receptor de muestra	Laboratorio de Televisión Digital Terrestre	1 día	Recibe el receptor.
				Verifica el estado y datos de identificación del receptor.
				Elabora la Constancia de Recepción de Receptor, firma y hace firmar al recurrente.
2	Dar ingreso a la Solicitud de Registro	Mesa de Entrada Única	1 día	Recibe la nota y la solicitud.
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
				Deriva el expediente al Jefe del Dpto. De Radiodifusión
3	Ejecutar la comprobación técnica	Laboratorio de Televisión Digital Terrestre	10 días	Recibe el expediente y registra el ingreso al Dpto.
				Realiza la comprobación técnica del receptor
				Emite el informe técnico.
				Remite el informe al Jefe del Dpto. de Radiodifusión
4	Consolidar informes y realizar análisis técnico administrativo de la Solicitud	Dpto. de Radiodifusión	5 días	Recibe el Informe técnico de comprobación
				Solicita informe a la Gerencia Administrativa Financiera, si el recurrente está registrado en la institución y si posee o no deudas vencidas. Aguarda informe
				Consolida los informes en el expediente y evalúa el cumplimiento de requisitos técnicos y administrativos.

ANEXO DE RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2934/2021				
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL		Fecha: 15/12/2021
				Versión: 01
				Página 50 de 132
				Si el recurrente registra deuda vencida retiene el expediente hasta la regularización.
				Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel)
				Elabora el informe ejecutivo
				Prepara el modelo de nota y de Resolución del Directorio
				Remite expediente completo al Gerente.
5	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Radiocomunicaciones	2 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Verifica el proyecto de nota y de resolución.
				Otorga su V°B° y firma si considera que está correcto, o bien solicita modificaciones al Dpto. de Radiodifusión
				Remite presenta el expediente a Secretaría General para tratamiento por el directorio.
6	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	1 día	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General.
				Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos.
				Presenta en sesión de directorio para estudio y decisión.
7	Decidir la aprobación del registro	Directorio	15 días	Estudia la solicitud en sesión.
				Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas técnicas y administrativas vigentes.
				Decide la aprobación o rechazo de la solicitud de registro.
				Devuelve el expediente a la Secretaria General para emitir la Resolución y notificar al recurrente
8	Emitir Resolución y notificar al recurrente	Secretaría General	5 días	Emite nota y resolución
				Gestiona la firma del Presidente.
				Gestiona la entrega de la nota al recurrente.
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Comunica a la Gerencia (GAR) y al Jefe del Dpto. de Radiodifusión la Resolución
				Aguarda presencia del recurrente para hacer entrega de la resolución.
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución, previa verificación del pago de los aranceles correspondientes.
				Archiva el otro ejemplar de la Resolución.
9			1 día	Recibe de la Secretaría General el expediente físico y copia de la resolución.
Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos				Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP				Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)				Fecha: 15/12/2021

	Actualizar registro de receptor	Laboratorio de Televisión Digital Terrestre		Procede a registrar la base de datos de Registro de Receptores de TV
				Gestiona con el Dpto. de Informática la publicación de la actualización en la página web
				Archiva el expediente físico.
10	Devolver receptor muestra al recurrente	Laboratorio de Televisión Digital Terrestre	N/A	Aguarda la presencia del recurrente
				Recibe contraseña de la Constancia de Recepción de Receptor
				Completa datos de la fecha de devolución y el estado general del receptor, en la Constancia de Devolución
				Entrega el receptor al recurrente
				Archiva la Constancia de Devolución.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

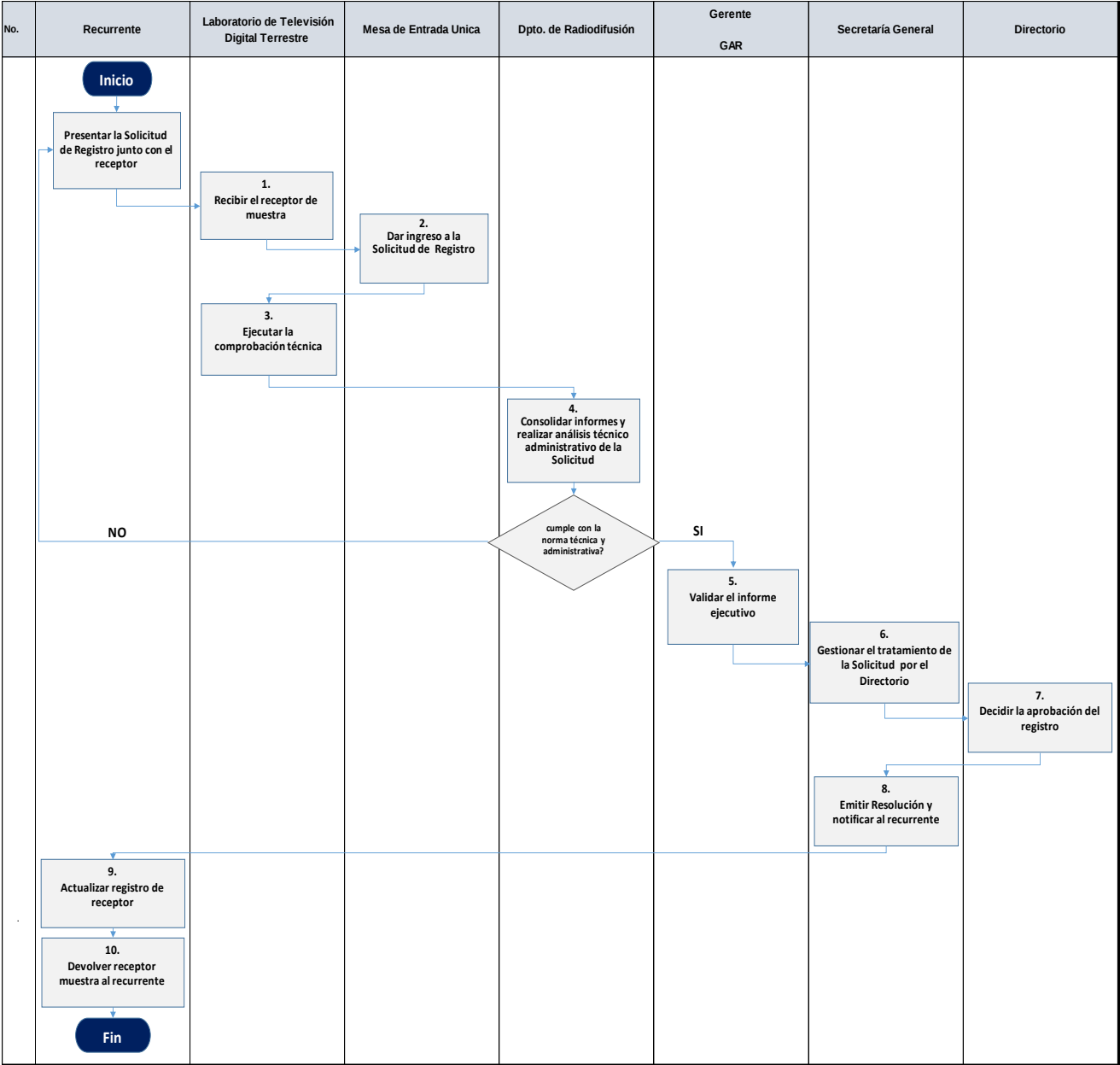
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes y Registros de Radiocomunicaciones

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones

Subproceso: Registro de Receptores de TV Digital

Dueño: Departamento de Radiodifusión

C. PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE RECEPTORES DE TV DIGITAL



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-4/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Otorgamiento de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones a pedido de parte

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones

A. PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A PEDIDO DE PARTE

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Presentar la Solicitud de título habilitante	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y documentos para solicitar el título habilitante de un determinado servicio. También puede solicitar la renovación de un título habilitante vigente.
				Obtiene los formularios oficiales de Nota, Solicitud y Anexos, según el título habilitante y el servicio del que se trate.
				Presenta la nota, la solicitud y los documentos correspondientes en Mesa de Entrada de la CONATEL.
1	Dar ingreso a la Solicitud de título habilitante	Mesa de Entrada Única	2 días	Recibe la nota, la solicitud y los documentos.
				Verifica el cumplimiento de requisitos básicos.
				Da ingreso a la solicitud, si se cumple con los requisitos básicos
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
2	Realizar la verificación documental	División de Otorgamiento de Recursos	10 días	Deriva el expediente al Jefe del Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
				Recibe el expediente y registra el ingreso al Departamento y deriva a la División de Otorgamiento de Recursos
				Realiza el control documental, conforme a los requisitos y condiciones vigentes para el título y servicio solicitado.
				Si detecta documentos faltantes o con errores, prepara el modelo de nota y gestiona ante la Secretaría General la notificación al recurrente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 54 de 132

				Solicita informes a otras dependencias de la institución, según el servicio del que se trate.
3	Realizar el análisis tarifas vigentes (cuando corresponda)	Gerencia de Planificación y Desarrollo (GPD)	3 días	Recibe el pedido de informe
				Verifica la adecuación de tarifas y costos regulatorios del recurrente.
				Emite informe y remite al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
4	Informar Registro de Proveedores satelitales (cuando corresponda)	Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales Dpto. de Relaciones Internacionales	3 días	Recibe el pedido de informe
				Verifica el registro de operadores satelitales
				Emite informe y remite al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
5	Realizar el análisis de uso del espectro radioeléctrico	Dpto. Ingeniería de Espectro Gerencia de Radiocomunicaciones	3 días	Recibe y registra el ingreso del expediente en el Departamento
				Verifica los datos técnicos de la solicitud y coteja con el Plan de Atribución de Frecuencias.
				Emite el informe técnico.
				Remite el informe al Departamento correspondiente, según el servicio.
6	Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	Asesoría Legal	15 días	Recibe el expediente y registra el ingreso a la Asesoría Legal.
				Realiza el análisis jurídico, de acuerdo a la documentación legal presentada por el recurrente
				Emite dictamen
				Remite dictamen al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
7	Consolidar informes y realizar el análisis técnico administrativo	División de Otorgamiento de Recursos	10 días	Recibe los informes técnicos de las dependencias y el dictamen de Asesoría Legal. Consolida los informes en el expediente.
				Analiza y evalúa los informes.
				Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel)
				Elabora el informe ejecutivo.
8	Verificar informe ejecutivo	Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones	5 días	Prepara el modelo de nota y de Resolución DR
				Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Verifica el proyecto de nota y de resolución.
				Remite al Gerente para validación

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 55 de 132

9	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	5 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Valida y firma el informe si está correcto.
				Remite expediente a Secretaría General para gestionar su tratamiento en directorio.
10	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General.
				Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos.
				Presenta la solicitud en sesión de directorio para estudio y decisión.
11	Decidir el otorgamiento del título habilitante solicitado	Directorio	30 días	Estudia la solicitud en sesión.
				Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas que rigen para el otorgamiento del título habilitante solicitado por el recurrente.
				Decide la aprobación o rechazo de la solicitud
				Devuelve el expediente a la Secretaria General para emitir la Resolución y notificar al recurrente
12	Emitir Resolución y notificar al recurrente	Secretaría General	10 días	Emite la resolución y la nota
				Gestiona la firma del Presidente
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Comunica a la Gerencia del sector la resolución del directorio
				Notifica al recurrente la decisión del directorio
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución
				Archiva el otro ejemplar de la Resolución.
13	Solicitar la inspección técnica de habilitación	Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones		Si el servicio requiere, solicita a la Gerencia de Supervisión y Control realizar la inspección de habilitación
				Aguarda el informe técnico de la GSC
				Recibe el informe, si en el mismo constan incumplimientos del recurrente y se otorgó plazo para subsanar. Hace seguimiento hasta obtener el segundo informe de inspección.
				Elabora el informe de inspección, el modelo de nota y de Resolución PR y presenta a la Gerencia.
				Verifica, firma y remite a la Secretaría General.
				Emite la resolución de habilitación.

14	Emitir Resolución de Habilitación del servicio	Presidencia Secretaría General		Gestiona la firma del Presidente
				Notifica al recurrente
				Comunica a la Gerencia del sector la resolución de habilitación
				Entrega al recurrente un ejemplar de la Resolución de Habilitación del Servicio.
				Remite expediente físico al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones para archivo
15	Registrar el título habilitante otorgado	División de Otorgamiento de Recursos	1 día	Recibe de Secretaria General el expediente físico y copia de la resolución.
				Registra el título habilitante otorgado en la base de datos.
				Archiva y custodia el expediente en el Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones.

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Modificaciones de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones

B. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Presentar la Solicitud de título habilitante	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y documentos requeridos de acuerdo a la naturaleza de la modificación.
				Presenta por mesa de entrada de CONATEL la nota exponiendo el cambio o cancelación solicitado, junto con los documentos requeridos.
1	Dar ingreso a la Solicitud de modificación de título habilitante	Mesa de Entrada Única	2 días	Recibe la nota y los documentos.
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
				Deriva el expediente al Jefe del DGST.
2	Realizar la verificación documental	División de Otorgamiento de Recursos	10 días	Recibe el expediente y registra el ingreso al Departamento y deriva a la División de Otorgamiento de Recursos.
				Analiza la modificación solicitada, o a la cancelación del título.
				Verifica antecedentes del recurrente.
				Determina si la modificación requiere o no autorización del Directorio. Si no requiere autorización
				Si no requiere autorización y solo para registro, el procedimiento continua en la 14.
				Si requiere autorización previa del Directorio, el procedimiento continua como se describe.
				Si detecta documentos faltantes o con errores, prepara el modelo de nota y gestiona ante la Secretaría General la notificación al recurrente.
				Solicita informes a otras dependencias de la institución, según el servicio del que se trate.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 59 de 132

3	Realizar el análisis de tarifas vigentes (cuando corresponda)	Gerencia de Planificación y Desarrollo (GPD)	3 días	Recibe el pedido de informe
				Verifica la adecuación de tarifas y costos regulatorios del recurrente.
				Emite informe y remite al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
4	Informar Registro de Proveedores de Capacidad satelital (cuando corresponda)	Gerencia Internacional e Interinstitucional Dpto. de Relaciones Internacionales	3 días	Recibe el pedido de informe
				Verifica el registro de operadores satelitales
				Emite informe y remite al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
5	Realizar el análisis de uso del espectro radioeléctrico	Dpto. Ingeniería de Espectro Gerencia de Radiocomunicaciones	3 días	Recibe y registra el ingreso del expediente en el Departamento
				Verifica los datos técnicos de la solicitud y coteja con el Plan de Atribución de Frecuencias.
				Emite el informe técnico.
				Remite el informe al Departamento correspondiente, según el servicio.
6	Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	Asesoría Legal	15 días	Recibe el expediente y registra el ingreso a la Asesoría Legal.
				Realiza el análisis jurídico, de acuerdo a la documentación legal presentada por el recurrente
				Emite dictamen
				Remite dictamen al Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones
7	Solicitar la inspección técnica del recurrente	Dpto. de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones	15 días (para DGST)	Si se considera pertinente, solicita a la Gerencia de Supervisión y Control realizar la inspección técnica.
			15 días (para GSC)	Aguarda el informe técnico de la GSC
				Recibe el informe, si en el mismo constan incumplimientos del recurrente y se otorgó plazo para subsanar. Hace seguimiento hasta obtener el segundo informe de inspección.
				Integra el informe al expediente.
8	Consolidar informes y realizar el análisis técnico administrativo	División de Otorgamiento de Recursos	10 días	Recibe los informes técnicos de las dependencias y el dictamen de Asesoría Legal. Consolida los informes en el expediente.
				Analiza y evalúa los informes.
				Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel).
				Elabora el informe ejecutivo.
9	Verificar informe ejecutivo	Dpto. de Gestión de Servicios de	5 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 60 de 132

		Telecomunicaciones		Verifica el proyecto de nota y de resolución.
				Remite al Gerente para validación
10	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	5 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente
				Valida y firma el informe si está correcto.
				Remite expediente a Secretaría General para gestionar su tratamiento en directorio.
11	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General.
				Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos.
				Presenta la solicitud en sesión de directorio para estudio y decisión.
12	Decidir la autorización de la modificación del título habilitante	Directorio	30 días	Estudia la solicitud en sesión.
				Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas que rigen para el otorgamiento del título habilitante solicitado por el recurrente.
				Devuelve el expediente a la Secretaria General para emitir la Resolución y notificar al recurrente
13	Emitir Resolución y notificar al recurrente	Secretaría General	10 días	Emite la resolución y la nota
				Gestiona la firma del Presidente
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Comunica a la Gerencia del sector la resolución del directorio
14	Registrar la modificación o cancelación del título habilitante	División de Otorgamiento de Recursos	1 día	Recibe de Secretaria General el expediente físico y copia de la resolución.
				Registra el título habilitante otorgado en la base de datos.
				Archiva y custodia el expediente en la GST.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Control de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones

Dueño: Departamento de Obligaciones

C. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Presentar la Solicitud de Homologación de Equipo	Unidad de Cumplimiento de Obligaciones	N/A	Recibe la resolución del directorio de otorgamiento de un título habilitante.
				Actualiza la base de datos de registros de prestadores de servicios de telecomunicaciones
2	Planificar el sistema de control de obligaciones	Dpto. de Obligaciones	15 días	Evalúa los resultados de controles aplicados con anterioridad
				Establece los servicios más críticos a focalizar
				Determina los procedimientos de control a emplear.
				Establece el cronograma de actividades
				Estima los recursos necesarios para la ejecución de los controles
				Elabora el plan y cronograma de control
				Remite el plan y cronograma de control al Gerente del área.
3	Ejecutar los procedimientos de control	Unidad de Cumplimiento de Obligaciones	Actividad continua, se ejecuta durante todo el año según cronograma	Realiza pedido de informes a otras dependencias de la institución
				Analiza y evalúa los informes proporcionados por las dependencias
				Cruza informes contra los registros obrantes en el Dpto. y contra las condiciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes otorgados a los prestadores.
				Analiza el cumplimiento del marco normativo, técnico y administrativo.
				Registra el procedimiento aplicado, el prestador y el resultado del control
				Si detecta incumplimiento informa al Gerente para notificar al prestador afectado.

4	Notificar al Prestador el incumplimiento o falta	Dpto. de Obligaciones Unidad de Cumplimiento de Obligaciones	Actividad continua, se ejecuta durante todo el año según cronograma	Elabora el informe técnico exponiendo la falta o incumplimiento detectado.
				Presenta informe al Gerente del área para validar
				Prepara modelo de Nota SG para el prestador afectado.
				Gestiona que se realice la notificación al prestador
				Registra los datos de la notificación remitida al prestador.
5	Informar incumplimiento a la Asesoría Legal	Dpto. de Obligaciones Unidad de Cumplimiento de Obligaciones	Actividad continua, se ejecuta durante todo el año según cronograma	Verifica que el prestador haya subsanado la falta o incumplimiento notificado
				Solicita informes a otras dependencias si es necesario.
				Evalúa la subsanación de la falta
				Si la falta persiste, prepara informe técnico y eleva al Gerente
				Remite informe técnico a la Asesoría Legal
6	Mejorar el sistema de control de obligaciones	Dpto. de Obligaciones Gerente Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	Trimestral	Registra la acción de control en la base de datos para hacer seguimiento periódico.
				Actualiza el plan y cronograma de control, registrando las actividades realizadas
				Evalúa el cumplimiento del plan de control de títulos habilitantes
				Evalúa los resultados mediante los indicadores del proceso.
				Establece nuevos procedimientos de control a implementar, según necesidad
				Presenta al Gerente informes periódicos del desempeño del proceso de control de títulos habilitantes.

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

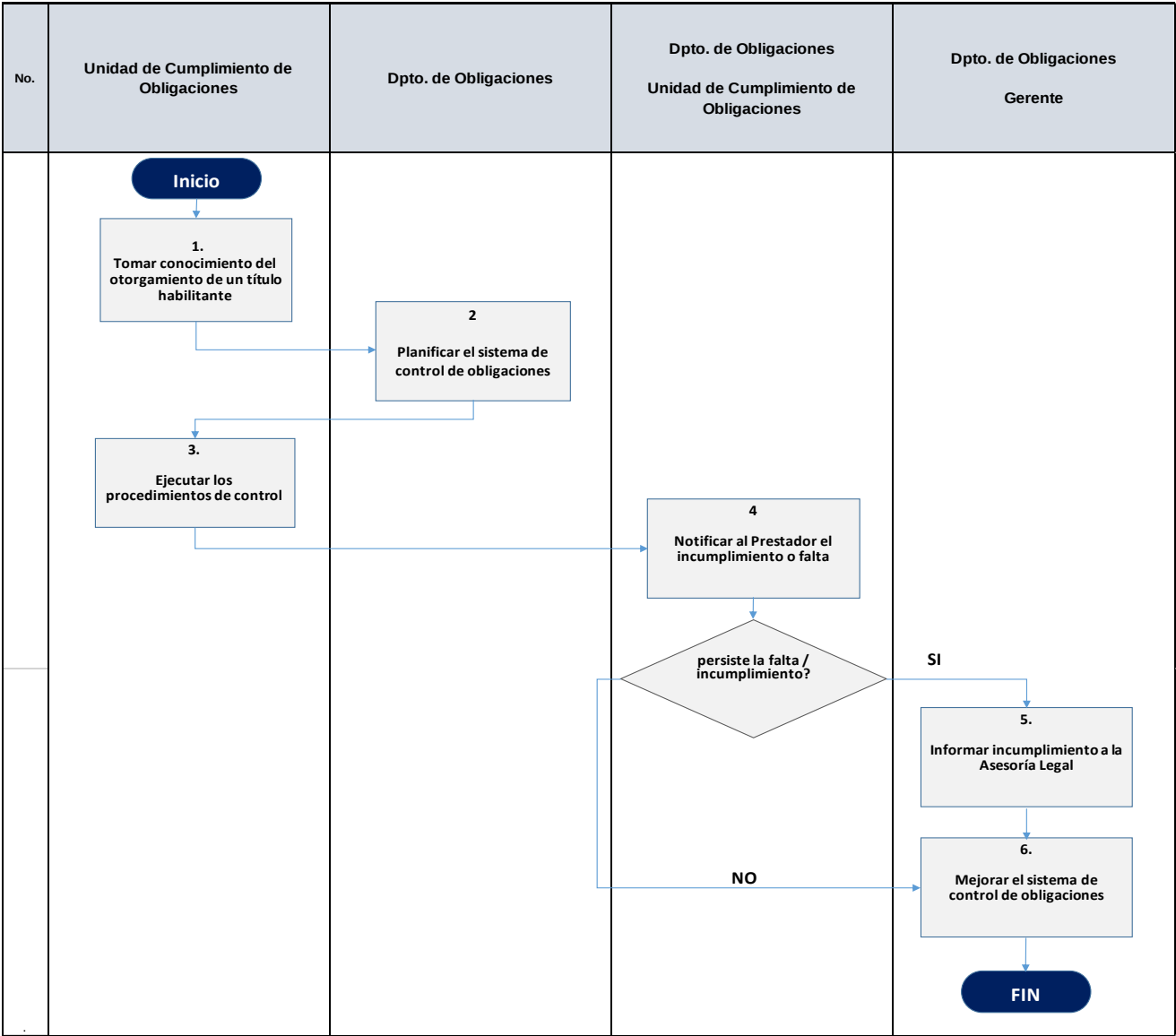
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Control de Títulos Habilitantes de Servicios de Telecomunicaciones

Dueño: Departamento de Obligaciones

C. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-5/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Homologación de Equipos de Telecomunicaciones

Dueño: Departamento de Reglamentación y Homologación

D. PROCEDIMIENTO: HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
0	Presentar la Solicitud de Homologación de Equipo	Recurrente	N/A	Accede a las informaciones sobre requisitos, condiciones y documentos requeridos para solicitar el Certificado de Homologación
				Presenta solicitud y documentos por mesa de entrada de CONATEL
1	Dar ingreso a la Solicitud de Homologación de Equipo	Mesa de Entrada Única	2 días	Recibe la nota y los documentos.
				Registra la solicitud y genera el número de expediente
				Expide contraseña al recurrente.
				Escanea los documentos ingresados.
				Deriva el expediente al Dpto. de Reglamentación y Homologación y a la Asesoría Legal.
2	Realizar el análisis jurídico de la Solicitud	Asesoría Legal	5 días	Recibe el expediente y registra el ingreso a la Asesoría Legal.
				Realiza el análisis jurídico, de acuerdo a la documentación legal presentada por el recurrente
				Emite dictamen
				Remite dictamen al Dpto. de Reglamentación y Homologación
3	Realizar la verificación documental	Dpto. de Reglamentación y Homologación	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso
				Verifica documentos presentados y antecedentes del recurrente.
				Determina si se requiere Informe de GAR - DIE, en cuyo caso el procedimiento continua en la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 5.

ANEXO DE RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2934/2021				
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL		Fecha: 15/12/2021
				Versión: 01
				Página 66 de 132
4	Realizar el análisis de uso del espectro radioeléctrico	Dpto. Ingeniería de Espectro Gerencia de Radiocomunicaciones	5 días	Recibe y registra el ingreso del expediente en el Departamento Verifica los datos técnicos de la solicitud y coteja con el Plan de Atribución de Frecuencias. Emite el informe técnico. Remite el informe al Departamento correspondiente, según el servicio.
5	Consolidar informes y realizar el análisis técnico administrativo	Unidad de Reglamentación y Normalización	5 días	Recibe los informes técnicos de las dependencias y el dictamen de Asesoría Legal. Consolida los informes en el expediente. Analiza y evalúa los informes. Si detecta documentación faltante o incumplimiento de requisitos técnicos o administrativos, prepara notificación para el recurrente. Registra los datos de la solicitud y emite el presupuesto de aranceles (proforma de arancel) Elabora el informe ejecutivo. Prepara el modelo de nota y de Resolución DR o PR según corresponda Remite al Jefe de Dpto. para verificación
6	Verificar informe ejecutivo	Dpto. de Reglamentación y Homologación	2 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente Verifica el proyecto de nota y de resolución. Remite al Gerente para validación
7	Validar el informe ejecutivo	Gerente Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	2 días	Evalúa el informe ejecutivo y los antecedentes que obran en el expediente Valida y firma el informe si está correcto. Remite expediente a Secretaría General para gestionar su tratamiento en directorio.
8	Gestionar el tratamiento de la Solicitud por el Directorio	Secretaría General	2 días	Recibe el expediente y registra su ingreso a la Secretaría General. Incluye el tratamiento en el Orden del día, según la agenda de temas previstos. Presenta la solicitud en sesión de directorio para estudio y decisión.
9		Directorio	5 días	Estudia la solicitud en sesión.
Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)				Fecha: 14/12/2021 Fecha: 14/12/2021 Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 67 de 132

	Decidir la aprobación de la Homologación			Evalúa los informes relativos al cumplimiento de normativas que rigen para el otorgamiento del título habilitante solicitado por el recurrente.
				Devuelve el expediente a la Secretaria General para emitir la Resolución y notificar al recurrente
10	Emitir Resolución y notificar al recurrente	Secretaría General	5 días	Emite la resolución y la nota
				Gestiona la firma del Presidente
				Escanea la Resolución y registra en el sistema informático.
				Comunica a la Gerencia del sector la resolución del directorio
11	Registrar y publicar el Certificado de Homologación	Unidad de Reglamentación y Normalización	2 días	Recibe de Secretaria General el expediente físico y copia de la resolución.
				Registra los datos del Certificado aprobado, según la resolución
				Gestiona la publicación del Certificado de Homologación
				Archiva y custodia el expediente en el Dpto.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencias: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

Macroproceso: ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Radiocomunicaciones – Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones

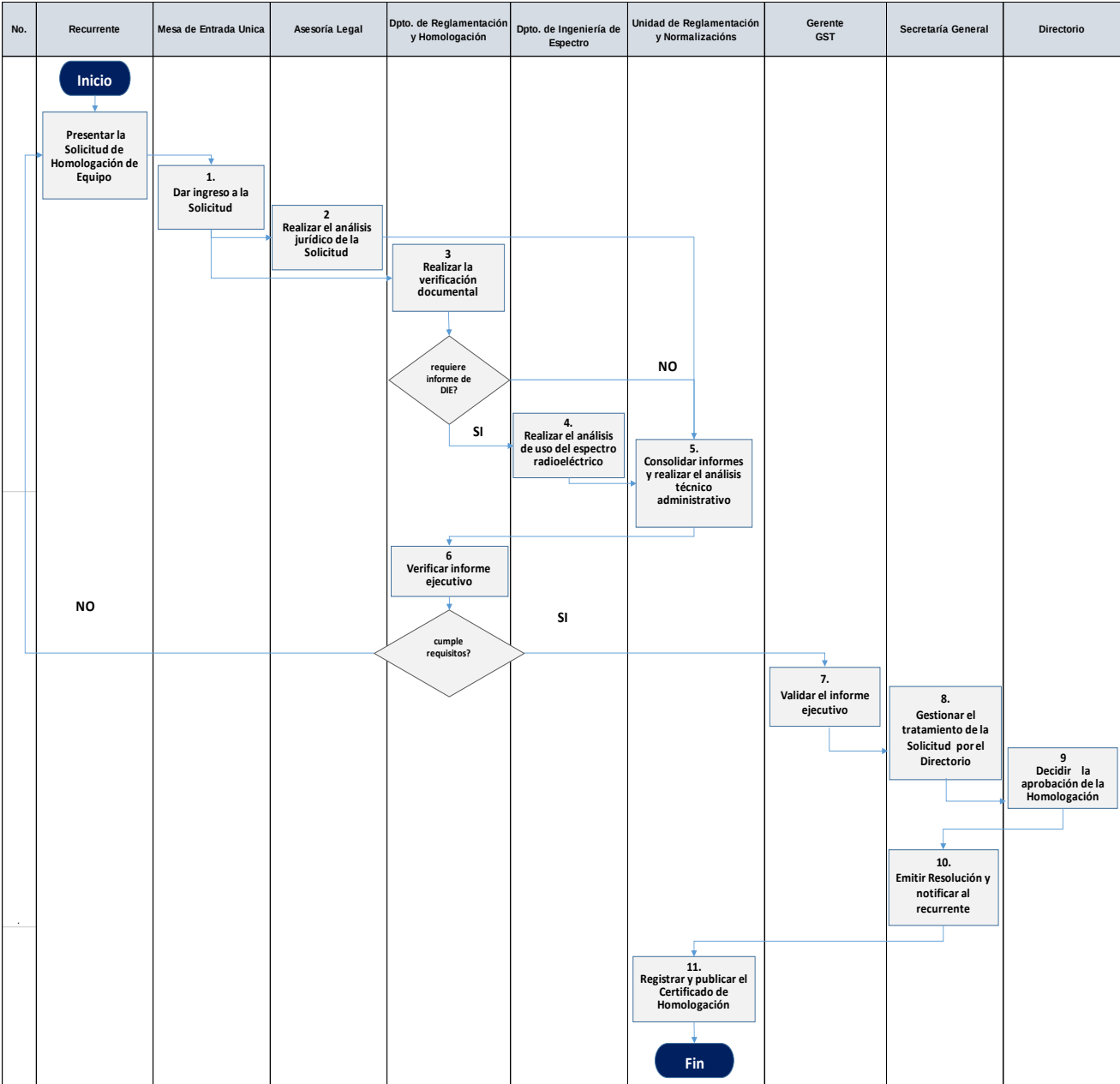
Proceso: Gestión de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones y Homologación

Dueño: Departamento de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones – Departamento de Obligaciones – Departamento de Reglamentación y Homologación

Subproceso: Homologación de Equipos de Telecomunicaciones

Dueño: Departamento de Reglamentación y Homologación

D. PROCEDIMIENTO: HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES



Aprobado por:

Nº de Revisi3n	Fecha de aprobaci3n	Cambio efectuado/Motivo
00	Resoluci3n Directorio N° 657-5/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versi3n

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Planificación de actividades de supervisión y control de servicios de telecomunicaciones

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control - Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

A. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Analizar los riesgos críticos del sector	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	5 días	Recopila información relevante sobre el universo sujeto al control de la Gerencia (Servicios de radiodifusión, servicios y redes de telecomunicaciones, comprobación técnica de emisiones radioeléctricas, otros).
				Analiza los informes de resultados de fiscalizaciones de años anteriores.
				Analiza las denuncias, quejas y reclamos de usuarios de telecomunicaciones recibidos en la institución.
				Evalúa los riesgos de los diferentes tipos de servicios, elementos, componentes, zonas geográficas.
				Prioriza los riesgos, conforme a los lineamientos de la autoridad institucional.
2	Definir las estrategias de control a aplicar	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios Gerente Gerencia de Supervisión y Control	3 días	Identifica las estrategias de control aplicando los criterios de enfoque en riesgos y alcance de cobertura nacional.
				Determina los tipos de control que resulten más efectivos
				Define las estrategias de control más convenientes para cumplir con los criterios establecidos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 70 de 132

3	Establecer objetivos, alcances y los responsables de las estrategias de control	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro	2 días	Determina el objetivo y alcance de cada tipo o ámbito de control previsto
		Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios Gerente Gerencia de Supervisión y Control		Asigna responsables a cada tipo o ámbito de control (redes, servicios, comprobaciones técnicas, calibración de equipos y dispositivos, otros)
4	Determinar los recursos internos y externos requeridos	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios Gerente Gerencia de Supervisión y Control	5 días	Identifica los recursos requeridos (humanos, plataformas tecnológicas, dispositivos y equipos de medición, logística para fiscalizaciones en campo y en gabinete, otros), conforme al objetivo y alcance de los controles previstos
				Identifica y evalúa los recursos disponibles por la gerencia
				Compara y evalúa los recursos requeridos frente a los disponibles
				Determina las necesidades de nuevos recursos, si fuera el caso.
5	Establecer la programación de las actividades de control	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	3 días	Determina la frecuencia adecuada para cada tipo de control, conforme al nivel de los riesgos priorizados y de cobertura previstos.
				Estima los tiempos de duración de las actividades de control
				Considera los requerimientos de actividades de control por parte de otras gerencias, por denuncias, o a pedido de autoridades, o de oficio ante situaciones especiales, a fin de prever en la programación anual.
				Evalúa la frecuencia / plazos de los controles frente a los recursos y capacidad de la gerencia.
6	Consolidar los elementos en el		5 días	Calendariza las diversas actividades de control (supervisión y fiscalización), considerando actividades programadas y no programadas (a petición de terceros y de oficio).
				Integra de manera coherente y consistente todos los elementos establecidos en la planeación

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	Plan Anual de Supervisión y Control	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro		Redacta el plan anual empleando plantillas estandarizadas
				Revisa el Plan Anual y otorga V°B°
		Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios		Valida el Plan Anual y elabora el documento de fundamentos y solicitud de provisión de recursos (este último si fuera el caso), o incorpora modificaciones.
		Gerente Gerencia de Supervisión y Control		Gestiona la aprobación del Plan Anual de Supervisión y Control
7	Aprobar el Plan Anual de Supervisión y Control	Directorio	5 días	Evalúa el Plan Anual preparado por la GSC, considerando los fundamentos así como los recursos requeridos.
				Solicita ajustes y correctivos si fuera el caso. Si fuera así devuelve el Plan a la GSC para la modificación correspondiente.
				Decide la aprobación del Plan Anual y autoriza la expedición de la resolución respectiva.
8	Socializar el Plan con el Equipo Humano de la GSC	Gerente Gerencia de Supervisión y Control	2 días	Toma conocimiento de la resolución de aprobación del Plan Anual
				Presenta el contenido del Plan al plantel humano (jefaturas y técnicos) de los departamentos de la gerencia
				Explica los criterios, fundamentos y las responsabilidades por la ejecución de las estrategias globales y las actividades específicas de control.
				Explica los mecanismos de seguimiento y control a aplicar para garantizar el debido cumplimiento del Plan.
				Gestiona que los niveles de jefaturas y técnicos de cada área reciban sus correspondientes Planes aprobados, en formato digital.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

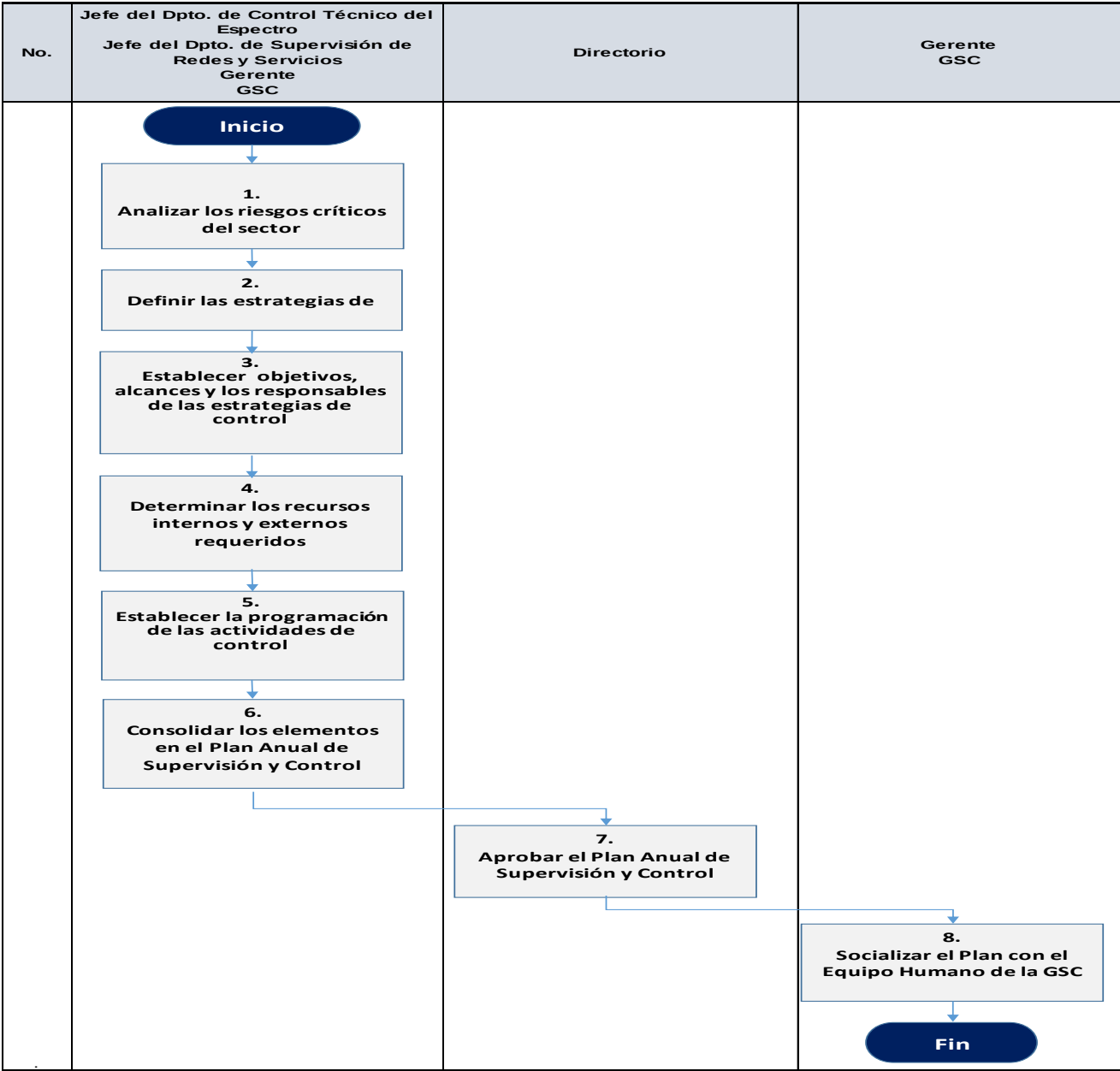
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Planificación de actividades de supervisión y control de servicios de telecomunicaciones

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control - Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

A. PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 3146/2019 de fecha 30/12/2019	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Ejecución del Plan de supervisión y control

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

B. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Tomar conocimiento del requerimiento de ejecutar un procedimiento de control	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	2 días	Recibe el pedido de verificación y control (monitoreo, medición, inspección), según se trate de denuncia, solicitud de parte interesada, o de oficio para ejecutar el Plan Anual de Supervisión y Control.
				Registra en el sistema informático de la CONATEL, el ingreso del pedido de verificación y control en el Dpto. correspondiente.
				Deriva el pedido al Jefe de la Unidad técnica responsable.
				Recibe y registra el pedido de supervisión y control para su área.
2	Analizar y planificar la ejecución del procedimiento de control específico	Jefe de División Comprobación Técnica de Emisiones Jefe de Unidad de Fiscalización	1 día	Analiza el pedido y la situación planteada, a fin de atender con celeridad, de acuerdo a los criterios de prioridad establecidos.
				Busca información, antecedentes o datos técnicos, de acuerdo al motivo que originó el pedido de control.
				Determina el tipo de procedimiento de control específico a aplicar (monitoreo, tipo de medición, inspección, etc.). Según la naturaleza del caso y posibles causas de la anomalía planteada en el pedido.
3	Realizar el monitoreo en gabinete	Funcionarios Inspectores (Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)	5 días	Realiza el monitoreo en gabinete, a través de equipos y sistemas de medición.
				Notifica a la Gerencia del servicio afectado, en caso de detectar alguna anomalía (interferencias, superación de límites establecidos).
				Verifica que el sistema informático haya almacenado de manera automática los datos y resultados del monitoreo y medición.
				Determina la necesidad de realizar medición o inspección en campo, definiendo de manera preliminar la geo localización del punto de medición.

4	Coordinar y gestionar los recursos para los procedimientos de controles in situ	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	8 días	Realiza la programación de los procedimientos en campo.
				Determina los funcionarios técnicos a cargo del trabajo de campo.
				Prepara Orden de Servicio para los funcionarios designados
				Prepara solicitud de viáticos para los funcionarios designados
				Gestiona preparación del móvil que corresponda.
5	Preparar los sistemas y equipos de medición	Funcionarios Inspectores (Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)	2 días	Verifica el estado y el funcionamiento de los equipos, aparatos y sistemas de medición a emplear
				Verifica la configuración que deben tener los sistemas y dispositivos de medición.
				Prepara el acta de salida de los equipos, aparatos y dispositivos de medición.
6	Ejecutar el procedimiento de control in situ (medición o inspección)	Funcionarios Inspectores (Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)	5 días	Con base en la programación del procedimiento de control, establece un plan de mediciones en campo.
				Identifica el punto más adecuado para realizar la medición.
				Registra los valores resultantes de la medición, en el Acta de Medición y firman todos los funcionarios inspectores.
				Determina si se requiere realizar inspección en el establecimiento, o vivienda, según sea el caso.
				Realiza la inspección técnica a fin de constatar la existencia o no anomalías en el uso del espectro, o en la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
				Si constata interferencias, informa al causante la situación y recomienda las acciones para eliminar las interferencias.
				Completa el Acta de Inspección y firman todos los funcionarios inspectores.
				Obtiene la firma del propietario, representante o encargado del establecimiento y confirma su identidad.
7	Analizar los resultados del procedimiento de control ejecutado	Funcionarios Inspectores (Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)	3 días	Descarga los datos de los sistemas de medición utilizados en los procedimientos de control.
				Integra los resultados, si fueron aplicados varios procedimientos de control.
				Analiza, compara y evalúa los resultados de los procedimientos aplicados, a fin de concluir sobre el cumplimiento o incumplimiento de las normas aplicables.
				Concluye su parecer técnico sobre el resultado de los procedimientos de control aplicados.
8		Funcionarios Inspectores	4 días	Elabora el informe técnico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 75 de 132

	Elaborar el informe técnico de medición o inspección	(Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)		Sustenta su informe con las evidencias pertinentes.
				Presenta su informe al Jefe del Dpto. para verificación
9	Validar el informe técnico de medición o inspección	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro	3 días	Verifica el informe, da su V°B° si considera correcto, o bien solicita al Funcionario la incorporación de ajustes, aclaraciones o complementos.
		Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios		Presenta el informe al Gerente para validación
		Gerente		Verifica el informe y valida si considera correcto, o bien solicita la incorporación de ajustes, aclaraciones o complementos.
10	Notificar el resultado del procedimiento de control ejecutado	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro	1 día	Prepara la nota al solicitante del control, o al área afectada por la detección de alguna anomalía.
		Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios		Firma la notificación.
		Gerente GSC		Remite la notificación a los afectados, y registra en el sistema informático de gestión documental de la CONATEL.
11	Registrar el resultado de los procedimientos de control ejecutados	Funcionarios Inspectores (Funcionario técnico de División Comprobación Técnica de Emisiones)	1 día	Descarga los datos al sistema.
				Procesa los datos en base a las planillas habilitadas para el PNT o el PNAF según corresponda.
				Actualiza las ponderaciones en la planilla del PNT o del PNAF.
				Remite las planillas actualizadas al Gerente para conocimiento.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

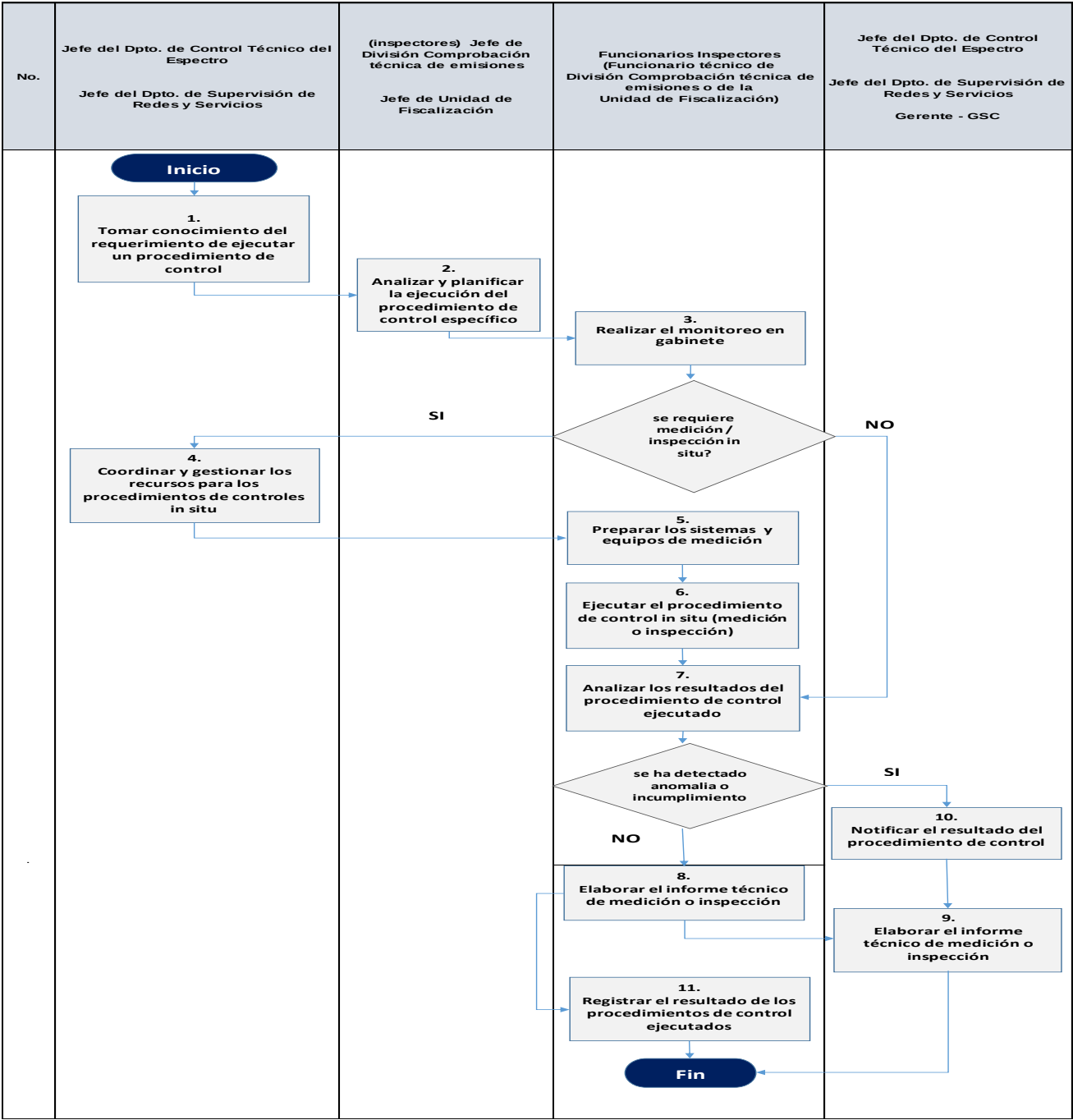
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Ejecución del Plan de supervisión y control

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

B. PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-3/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 77 de 132

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Seguimiento del Plan de supervisión y control

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

C. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Definir y/o revisar los criterios de seguimiento al Plan de Supervisión y Control	Gerente GSC Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro y Jefe de División Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	5 días	Establece los tipos de estados a calificar cada trabajo planificado (inicial, en ejecución, terminado, no iniciado, otros).
				Define los criterios y parámetros para valorar el % de cumplimiento de las actividades planificadas.
				Diseña, revisa o mejora los campos de la Matriz de Seguimiento del Plan.
				Socializa los criterios, parámetros de la Matriz de Seguimiento con el personal técnico de la GSC.
2	Obtener y organizar el conjunto de informaciones necesarias	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro y Jefe de División Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	3 días	Compila los informes de mediciones e inspecciones realizadas en cada periodo del informe de seguimiento
				Realiza seguimiento a los trabajos realizados que no tienen informes técnicos concluidos.
				Organiza las informaciones sobre la producción realizada por su Departamento en cada periodo a reportar.
3	Actualizar la Matriz de Seguimiento	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro y Jefe de División Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	7 días	Registra en la base de datos diseñada para la Matriz de Seguimiento, la producción del periodo.
				Aplica los cálculos matemáticos que sean necesarios para determinar el % de cumplimiento de metas e indicadores.
				Realiza consultas o solicita información adicional sobre informes o trabajos de control ejecutados y no ejecutados en el periodo
				Obtiene la Matriz de Seguimiento con los nuevos valores.
				Controla exactitud e integridad de los datos e informaciones sobre producción registrados.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 78 de 132

4	Analizar desviaciones respecto al Plan	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	1 día	Detecta principales desviaciones o incumplimientos del Plan.
				Busca informaciones que ayuden a determinar las posibles causas de las desviaciones o incumplimientos.
				Identifica las principales causas que generan el incumplimiento de las actividades planificadas y las metas o resultados esperados.
				Define la aplicación de las medidas correctivas que estén dentro de sus atribuciones.
				Identifica la necesidad de aplicar otras medidas correctivas, o la reprogramación del Plan de Supervisión y Control de su Dpto.
5	Elaborar el informe de Seguimiento del Plan de Supervisión y Control de su Dpto.	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	2 días	Redacta el Informe con base en los resultados mostrados en la Matriz de Seguimiento.
				Expone en el informe los logros y los desvíos, en comparación con lo planificados.
				Explica las medidas correctivas adoptadas y la efectividad de las mismas.
				Recomienda otras medidas correctivas que considere pertinentes, justifica su propuesta.
6	Evaluar el Informe de Seguimiento del Plan de Supervisión y Control Consolidado	Gerente Gerencia de Supervisión y Control	3 días	Recibe los Informes periódicos de los departamentos a su cargo.
				Integra los informes en una Matriz de Seguimiento Consolidada
				Analiza los resultados de la Matriz y el informe preparado por cada Jefe de Dpto.
				Autoriza la aplicación de otras medidas correctivas que considere necesario.
				Evalúa las recomendaciones que proponen los Jefes de Dpto., ratifica o solicita modificaciones.
				Aprueba el Informe de Seguimiento del Plan Anual de Supervisión y Control.
7	Aprobar y autorizar las medidas correctivas para la ejecución del Plan	Directorio	8 días	Trata en sesión el Informe de Seguimiento presentado por la GSC
				En caso que se solicite aprobación y / o autorización de medidas correctivas, evalúa la propuesta planteada.
				Aprueba o rechaza las medidas correctivas presentadas, o determina otras acciones.
				Comunica al Gerente de la GSC; a través de la Secretaría General; la decisión tomada por el Directorio.
8	Actualizar el Plan Anual de		1 día	Registra en la base de datos del Plan Anual de Supervisión y Control los cambios autorizados.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	Supervisión y Control según necesidad	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro		Registra y actualiza los cambios o reprogramaciones en la Matriz de Seguimiento.
		Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios		Socializa con su platel humano los cambios autorizados y la nueva versión del Plan de Supervisión y Control.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

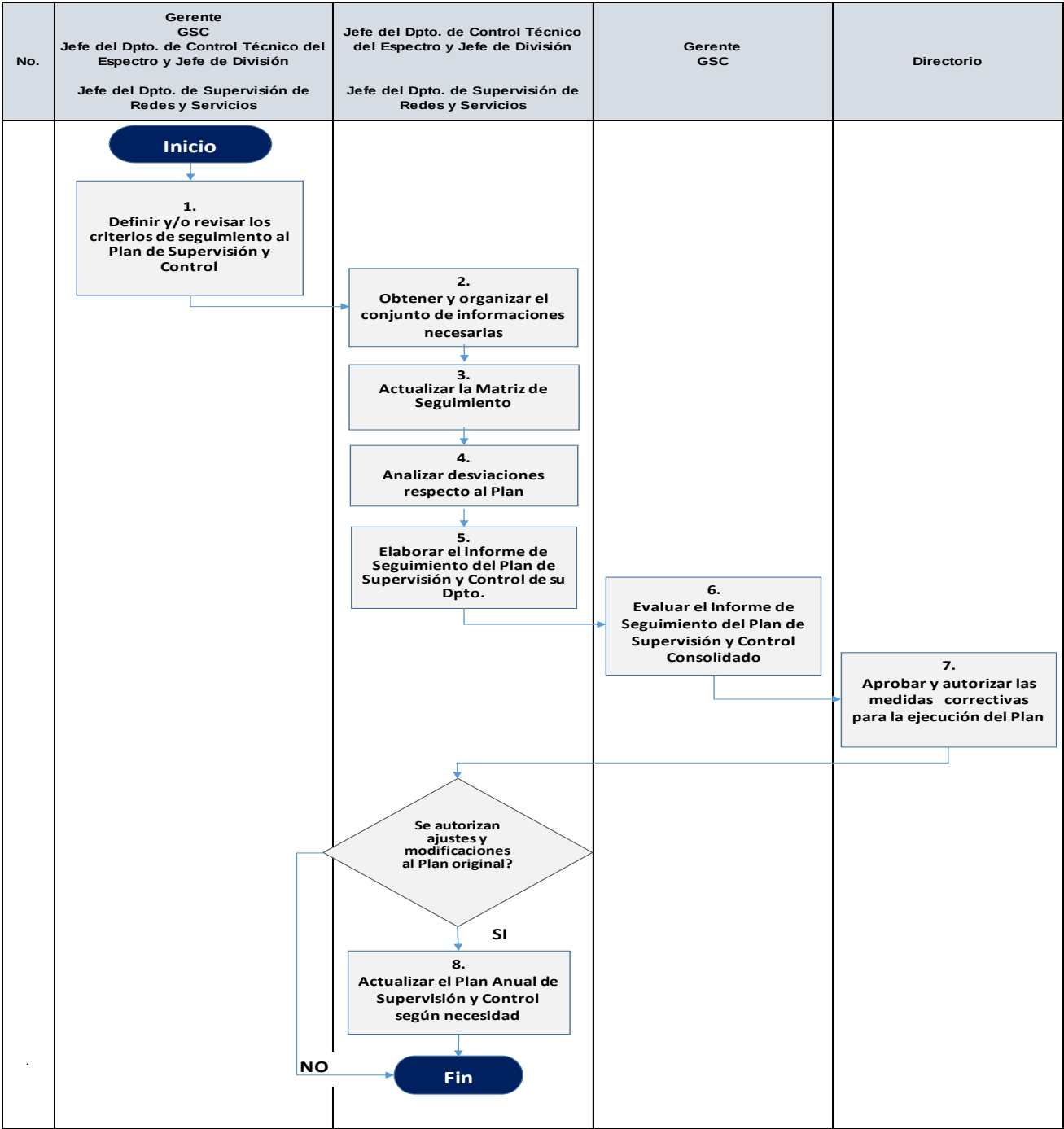
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Seguimiento del Plan de supervisión y control

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

C. PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-3/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 81 de 132

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Administración de Dispositivos y Sistemas de Medición

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS Y SISTEMAS DE MEDICIÓN

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Identificar los Equipos, Aparatos, Dispositivos y Sistemas de Medición de la GSC	Funcionario del Dpto. de Control Técnico del Espectro Funcionario del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	5 días	Recibe el bien debidamente identificado con la etiqueta de codificación.
				Registra la entrada del bien al Dpto. de la GSC, actualizando el inventario interno.
				Habilita la Ficha técnica del bien.
				Ubica, instala o custodia el bien en un lugar adecuado y que cumpla con las condiciones físicas y de seguridad necesarias.
2	Elaborar el Plan y Cronograma de Mantenimiento y Calibración	Funcionario del Dpto. de Control Técnico del Espectro Funcionario del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios Gerente GSC	3 días	Elabora el Plan, conforme al desempeño del ejercicio anterior, considerando el inventario de bienes sujetos a mantenimiento y calibración periódicos, así como los contratos de mantenimiento y calibración vigentes.
				Designa responsables para las actividades de verificación, mantenimiento y calibración.
				Registra el Plan y Cronograma
				Administra la correcta ejecución del Plan y cronograma.
3	Ejecutar pruebas funcionales básicas e integradas	Funcionario del Dpto. de Control Técnico del Espectro Funcionario del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Realiza las pruebas básicas como parte de su rutina de medición específica o serie de mediciones, al principio y al final de las mismas.
				Verifica los parámetros técnicos que atañen a la medición que debe realizar.
				Registra el resultado de la prueba funcional básica en el informe de mediciones.
				Aplica el método de prueba funcional integrada.
				Registra el resultado de la prueba funcional integrada en el informe de mediciones.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 82 de 132

4	Ejecutar o verificar las pruebas funcionales intensificadas	Funcionario del Dpto. de Control Técnico del Espectro Funcionario del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Programa y organiza la ejecución de la prueba funcional intensificada, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento.
				Realiza la prueba funcional intensificada a los bienes que corresponda.
				Registra el resultado de la verificación en el Informe de Pruebas.
				Presenta el Informe de Pruebas a su Jefe para V°B°
5	Gestionar y verificar la ejecución del mantenimiento programado	Administrador del Contrato de Servicios de Mantenimiento, Calibración y Reparación de Equipos y Sistemas de Medición de la GSC	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Inspecciona los trabajos de mantenimiento realizados por el proveedor del servicio especializado.
				Aprueba los trabajos de mantenimiento, conforme al cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes, y a los términos del contrato del servicio especializado.
				Documenta la aprobación de los trabajos de mantenimiento.
				Elabora informe de cumplimiento y conformidad de los trabajos de mantenimiento
				Presenta el Informe a su Jefe para verificación y V°B°
6	Gestionar y verificar la ejecución de la calibración programada	Administrador del Contrato de Servicios de Mantenimiento, Calibración y Reparación de Equipos y Sistemas de Medición de la GSC	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Identifica los aparatos y equipos que deben ser calibrados.
				Coordina los trabajos con el proveedor del servicio.
				Verifica que la calibración cumpla con los parámetros técnicos especificados.
				Obtiene del proveedor el documento que detalla el informe de calibración de cada elemento del equipo / dispositivo.
				Incorpora el Certificado e Informe de calibración a la Ficha Técnica de cada equipo / dispositivo.
				Elabora informe de cumplimiento y conformidad de los trabajos de calibración.
				Presenta el Informe a su Jefe para verificación y V°B°
7	Gestionar y verificar los trabajos de reparaciones por averías o desperfectos	Administrador del Contrato de Servicios de Mantenimiento, Calibración y Reparación de Equipos y Sistemas de Medición de la GSC	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Identifica los aparatos y equipos que requieren reparaciones.
				Coordina con el proveedor del servicio, el diagnóstico y la realización de la reparación.
				Prepara y entrega los aparatos, equipos o rodados que deben repararse en el taller del proveedor (fuera de la institución) y registra la salida del bien.
				Verifica la calidad de los trabajos de reparación.
				Recibe del proveedor el bien reparado, registra su entrada, y lo ubica, instala o custodia.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 83 de 132

				Elabora informe de cumplimiento y conformidad con el trabajo de reparación.
				Presenta el Informe a su Jefe para verificación y V°B°
8	Verificar el stock mínimo de repuestos básicos	Funcionario del Dpto. de Control Técnico del Espectro Funcionario del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	3 días	Actualiza el sistema de registro de movimiento y stock de repuestos básicos administrados por la GSC
				Realiza el inventario periódico de los repuestos básicos
				Informa a su Jefe el stock disponible
				Gestiona la provisión de los repuestos en caso de necesidad
9	Gestionar y verificar el mantenimiento de los sistemas y plataformas tecnológicas	Administrador del Contrato de Servicios de Mantenimiento, Calibración y Reparación de Equipos y Sistemas de Medición de la GSC	Según Plan y Cronograma de Mantenimiento	Gestiona y coordina con el proveedor encargado del servicio de mantenimiento del paquete de sistemas de información de la GSC.
				Verifica las modificaciones, actualizaciones y reparaciones de los sistemas de información, para dar su conformidad al servicio.
				Elabora informe de cumplimiento y conformidad con el servicio.
				Presenta el Informe a su Jefe para verificación y V°B°
10	Evaluar el nivel de ejecución del Plan de Mantenimiento	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios	5 días	Actualiza las actividades ejecutadas en cumplimiento al Plan de Mantenimiento y las no planificadas (reparaciones)
				Determina los avances cuantitativos de la ejecución.
				Evalúa el nivel de cumplimiento del Plan de Mantenimiento.
				Detecta desviaciones o inejecución de actividades programadas, o los imprevistos surgidos.
				Analiza las causas las desviaciones.
11	Elaborar el Informe periódico de ejecución del plan de mantenimiento	Jefe del Dpto. de Control Técnico del Espectro Jefe del Dpto. de Supervisión de Redes y Servicios Gerente GSC	2 días	Preparar el informe de avances en la ejecución del plan de Mantenimiento.
				Expone imprevistos y dificultades, junto con las medidas correctivas aplicadas, y las que recomienda aplicar.
				Expone los bienes que corresponde dar de baja, junto con los antecedentes y fundamentaciones.
				Presenta el Informe al Gerente para conocimiento y/o toma de decisiones.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Supervisión y Control

Macroproceso: CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES

Dueño: Gerencia de Supervisión y Control

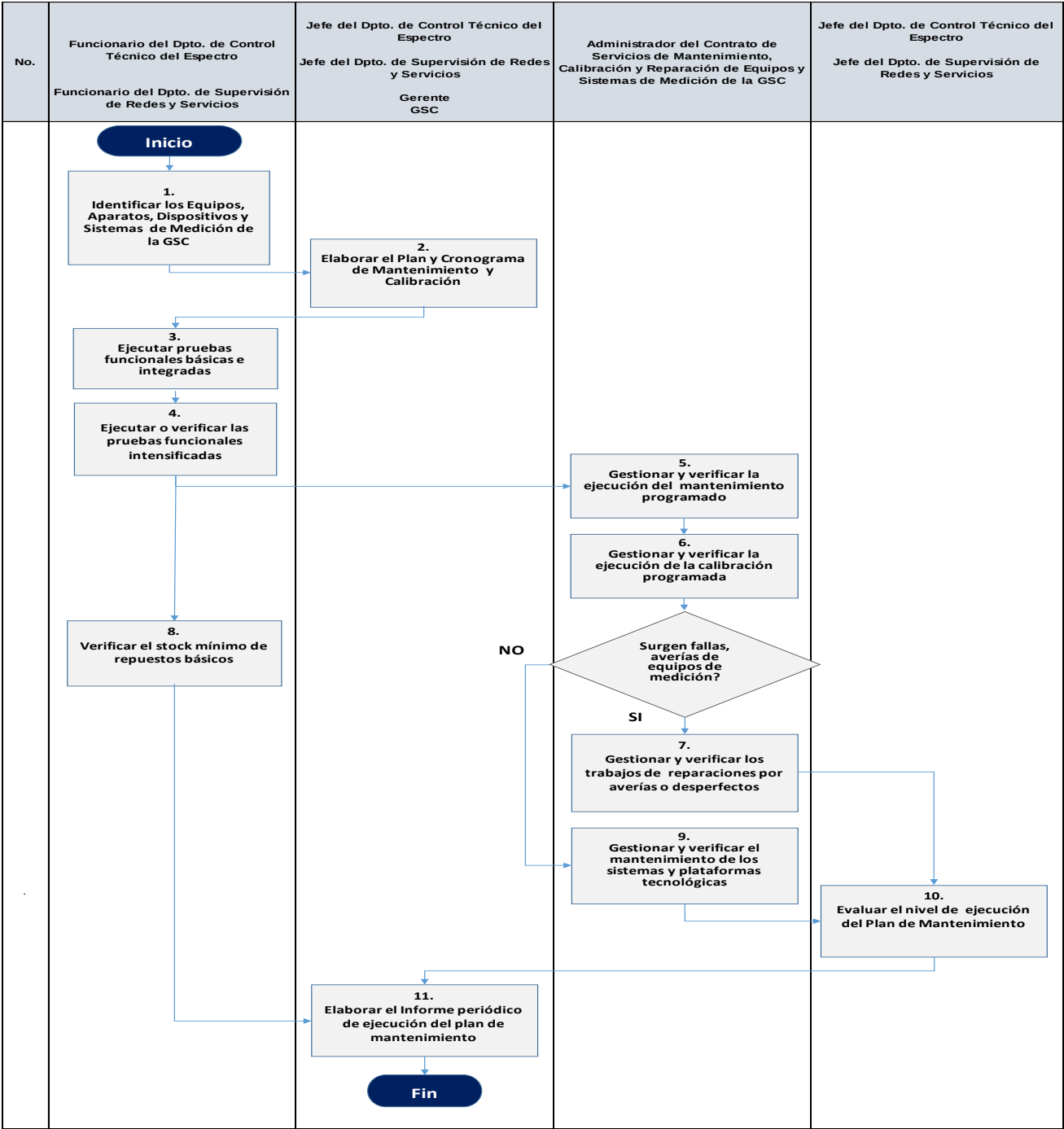
Proceso: Control del Espectro Radioeléctrico, Redes y Servicios

Dueño: Departamento de Control del Espectro – Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

Subproceso: Administración de Dispositivos y Sistemas de Medición

Dueño: Departamento de Control del Espectro - Departamento de Supervisión de Redes y Servicios

D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS Y SISTEMAS DE MEDICIÓN



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-3/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Elaboración de Informes de Rendición de Cuentas
Dueño: Unidad de Rendición de Cuentas

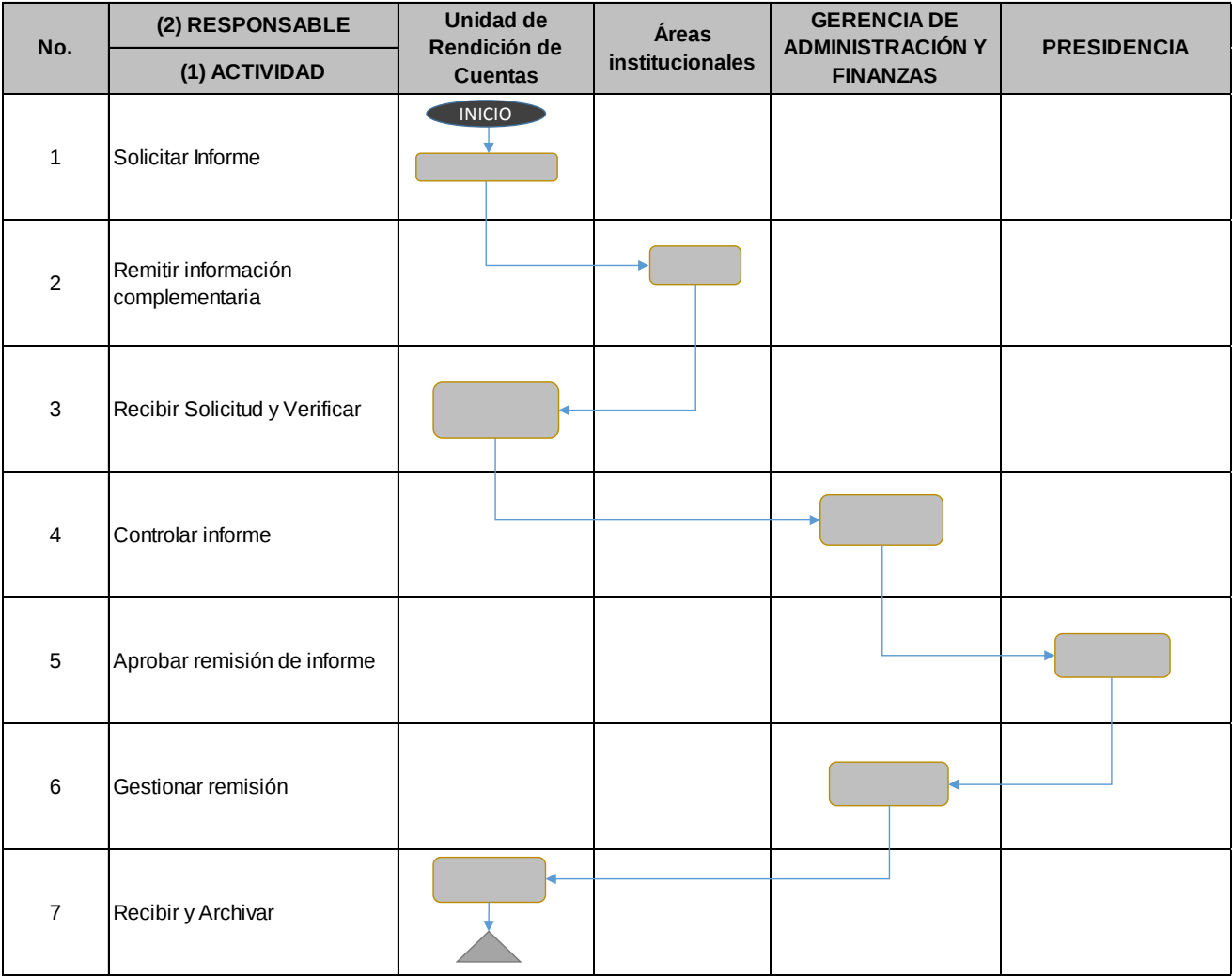
A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Solicitar Informe	Unidad de Rendición de Cuentas	3 horas	Verifica normativa legal
			3 días	Verifica información disponible
			1 hora	Solicita información necesaria
2	Remitir información complementaria	Áreas institucionales	5 minutos	Recibe correo
			3 días	Recopila y organiza información
			10 minutos	Remite información
3	Recibir Solicitud y Verificar	Unidad de Rendición de Cuentas	10 minutos	Recibe información
			3 días	Verifica y ajusta a los requerimientos
			2 días	Elabora informe
			15 minutos	Remite informe y documentación
4	Controlar informe	Gerencia Administrativa Financiera	15 minutos	Recibe informe y documentación anexa
			1 día	Verifica informe y valida
			10 minutos	Remite
5	Aprobar remisión de informe	Presidencia	10 minutos	Recibe
			1 día	verifica informe y firma nota de remisión
			10 minutos	Entrega
6	Gestionar remisión	Gerencia Administrativa Financiera	10 minutos	Recibe documentación
			1 día	Gestiona la remisión correspondiente
7	Recibir y Archivar		10 minutos	Recibe acuse
			10 minutos	Archiva de manera permanente.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Elaboración de Informes de Rendición de Cuentas
Dueño: Unidad de Rendición de Cuentas

A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Aprobado por:

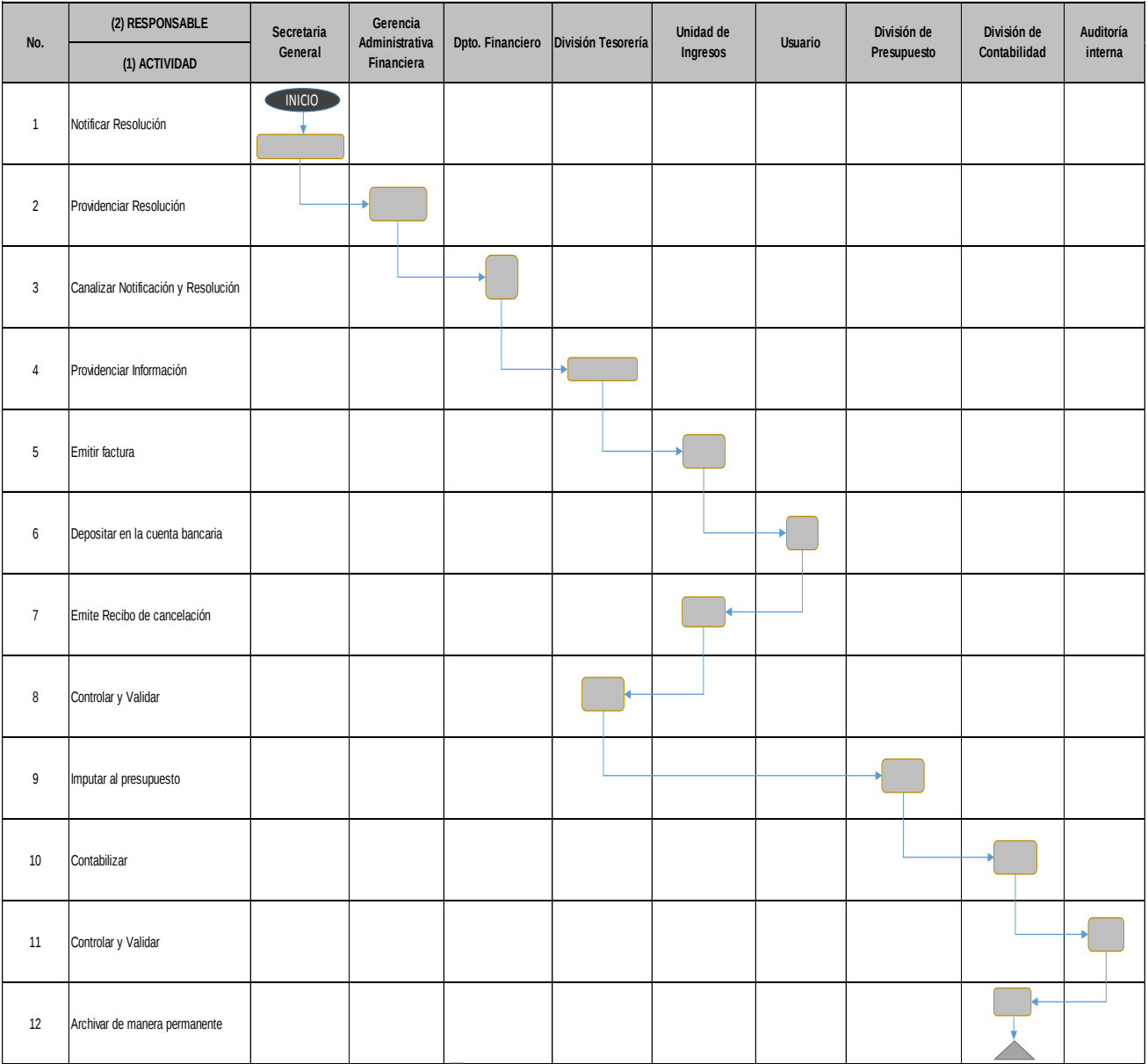
N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

			1 día	Imputa al presupuesto
			5 minutos	Remite Documentación para el registro contable
10	Contabilizar	División de Contabilidad	5 minutos	Recibe documentación
			1 día	Contabiliza el ingreso
			5 minutos	remite documentación
11	Controlar y Validar	Auditoría interna	5 minutos	Recibe documentación
			2 días	Verifica y valida documentación
			5 minutos	Remite
12	Archivar de manera permanente	División de Contabilidad	5 minutos	Recibe documentación
			1 día	Archiva

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Gestión de Ingresos
Dueño: División de Tesorería

B. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 91 de 132

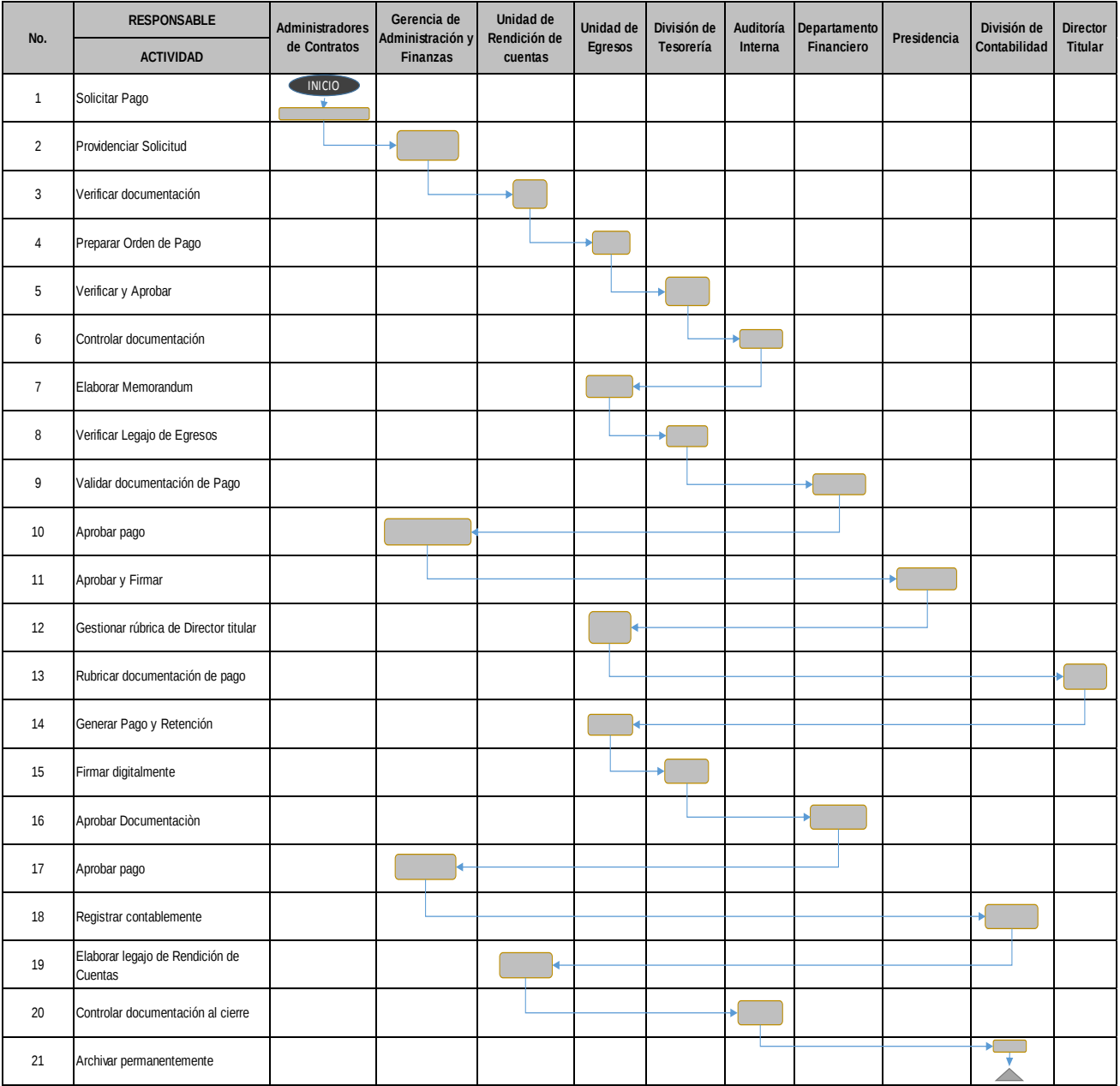
		Gerencia de Administración y Finanzas		Verifica documentación. Valida
				Remite
11	Aprobar y Firmar	Presidencia	1 día	Toma conocimiento
				Aprueba pago
				Entrega documentación firmada
12	Gestionar rúbrica de Director titular	Unidad de Egresos	2 días	Recibe documentación
				Genera medio de pago físico si corresponde
				Pone a consideración de Director Titular
13	Rubricar documentación de pago	Director Titular	2 días	Recibe
				Valida documentación
				Entrega documentación firmada
14	Generar Pago y Retención	Unidad de Egresos	1 día	Verifica documentación completa
				Comunica al proveedor el pago
				Registra la operación en el banco
				Remite para su aprobación
15	Firmar digitalmente	División de Tesorería	1 día	Recibe documentación
				Verifica y aprueba
				Remite
16	Aprobar Documentación	Departamento Financiero	1 día	Recibe documentación
				Aprueba pago
				Remite
17	Aprobar pago	Gerencia de Administración y Finanzas	1 día	Recibe documentación
				Aprueba pago
				Remite
18	Registrar contablemente	División de Contabilidad	2 días	Recibe
				Verifica y realiza el registro
				Remite para Rendición de cuentas
19	Elaborar legajo de Rendición de Cuentas	Unidad de Rendición de cuentas	5 días	Recibe
				Verifica y realiza copias de documentación
				Remite
20	Controlar documentación al cierre	Auditoría Interna.	3 días	Recibe
				Verifica documentación
				Remite para su archivo
21	Archivar permanentemente	División de Contabilidad	4 horas	Recibe
				Archiva de manera permanente

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Gestión de Egresos
Dueño: División de Tesorería

C. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE EGRESOS



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Elaboración de Informes Financieros y Contables
Dueño: División de Contabilidad

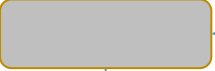
D. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS Y CONTABLES

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Generar Informes y solicitar documentación	División de Contabilidad	4 días	Genera Registro Contable
				Genera Informes Financieros y contables
				Solicita documentación
2	Remitir información requerida	División de Tesorería División de Rendición de Cuentas. División de Patrimonio	5 días	Recibe solicitud de documentación
				Genera los informes solicitados
				Remite documentación vía correo electrónico
3	Compilar información	División de Contabilidad	3 días	Recibe documentación solicitada
				Compila la documentación
				Remite documentación vía sistema informático de contabilidad
4	Verificar Informes Financieros y contables	Departamento Financiero Gerencia Administrativa Financiera	1 día	Recibe informes financieros y contables
				Verifica información
				Ingresa firma Digital
5	Remitir documentación	División de Contabilidad	2 días	Verifica documentación a remitir
				Remite documentación vía correo electrónico
				Genera acuse de recibo del Ministerio de Hacienda.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Elaboración de Informes Financieros y Contables
Dueño: División de Contabilidad

D. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS Y CONTABLES

No.	RESPONSABLE	División de Contabilidad	División de Tesorería División de Rendición de Cuentas. División de Patrimonio	Departamento Financiero Gerencia Administrativa Financiera
	ACTIVIDAD			
1	Generar Informes y solicitar documentación	INICIO ↓ 		
2	Remitir información requerida	↓ 		
3	Compilar información	 ←		
4	Verificar Informes Financieros y contables	↓ 		
5	Remitir documentación	 ← FIN		

Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Formulación y Programación Presupuestaria
Dueño: División de Presupuesto

E. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA

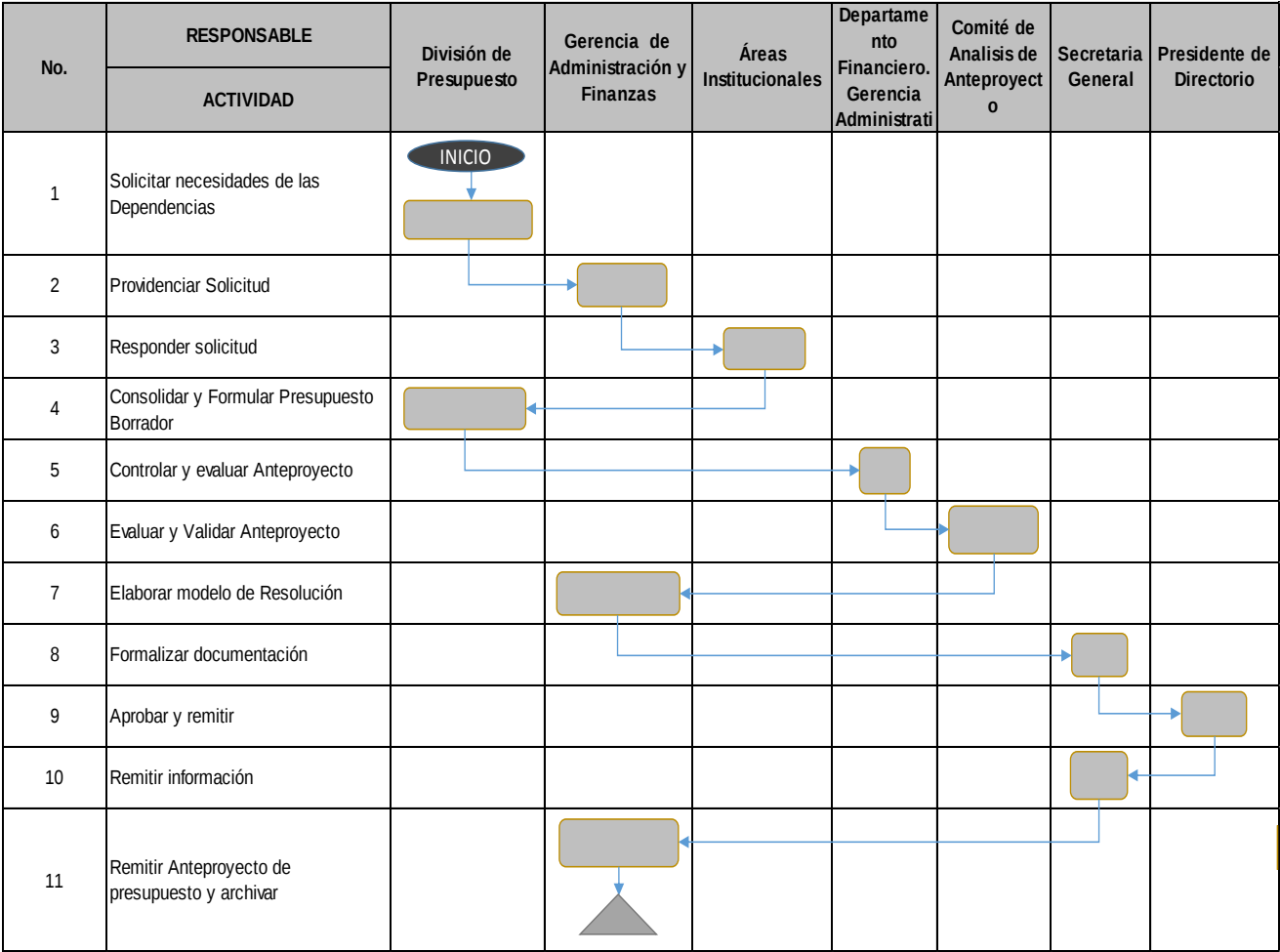
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Solicitar necesidades de las Dependencias	División de Presupuesto	2 días	Elabora solicitud
				Remite
2	Providenciar Solicitud	Gerencia de Administración y Finanzas	2 horas	Recibe memorándum
				Verifica memorándum
				Remite
3	Responder solicitud	Áreas Institucionales	5 días	Recibe solicitud
				Recaba información
				Remite
4	Consolidar y Formular Presupuesto Borrador	División de Presupuesto	10 días	Recibe información
				Verifica documentación
				Formula Anteproyecto de presupuesto
				Remite
5	Controlar y evaluar Anteproyecto	Departamento Financiero Gerencia Administrativa Financiera	3 días	Recibe Anteproyecto
				Analiza y verifica documento
				Remiten
6	Evaluar y Validar Anteproyecto	Comité de Análisis de Anteproyecto	4 días	Recibe Anteproyecto
				Evalúa y analiza contenido
				Elabora informe
				Remite Anteproyecto e Informe

7	Elaborar modelo de Resolución	Gerencia de Administración y Finanzas	4 horas	Recibe documentación
				Elabora modelo de Resolución
				Remite documentación
8	Formalizar documentación	Secretaria General	8 días	Recibe
				Verifica documentación y consigna en el orden del día.
				Pone a Consideración de Presidencia
9	Aprobar y remitir	Presidente de Directorio	1 día	Recibe documentación
				Verifica y valida
				Pone a disposición documentación
10	Remitir información	Secretaria General	4 horas	Recibe documentación
				Verifica y Registra
				Remite a GAF
11	Remitir Anteproyecto de presupuesto y archivar	Gerencia de Administración y Finanzas	3 días	Recibe documentación
				Gestiona remisión
				Obtiene la mesa de entrada
				Archiva de forma temporal

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Formulación y Programación Presupuestaria
Dueño: División de Presupuesto

E. PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio Nº 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Modificaciones Presupuestarias
Dueño: División de Presupuesto

F. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

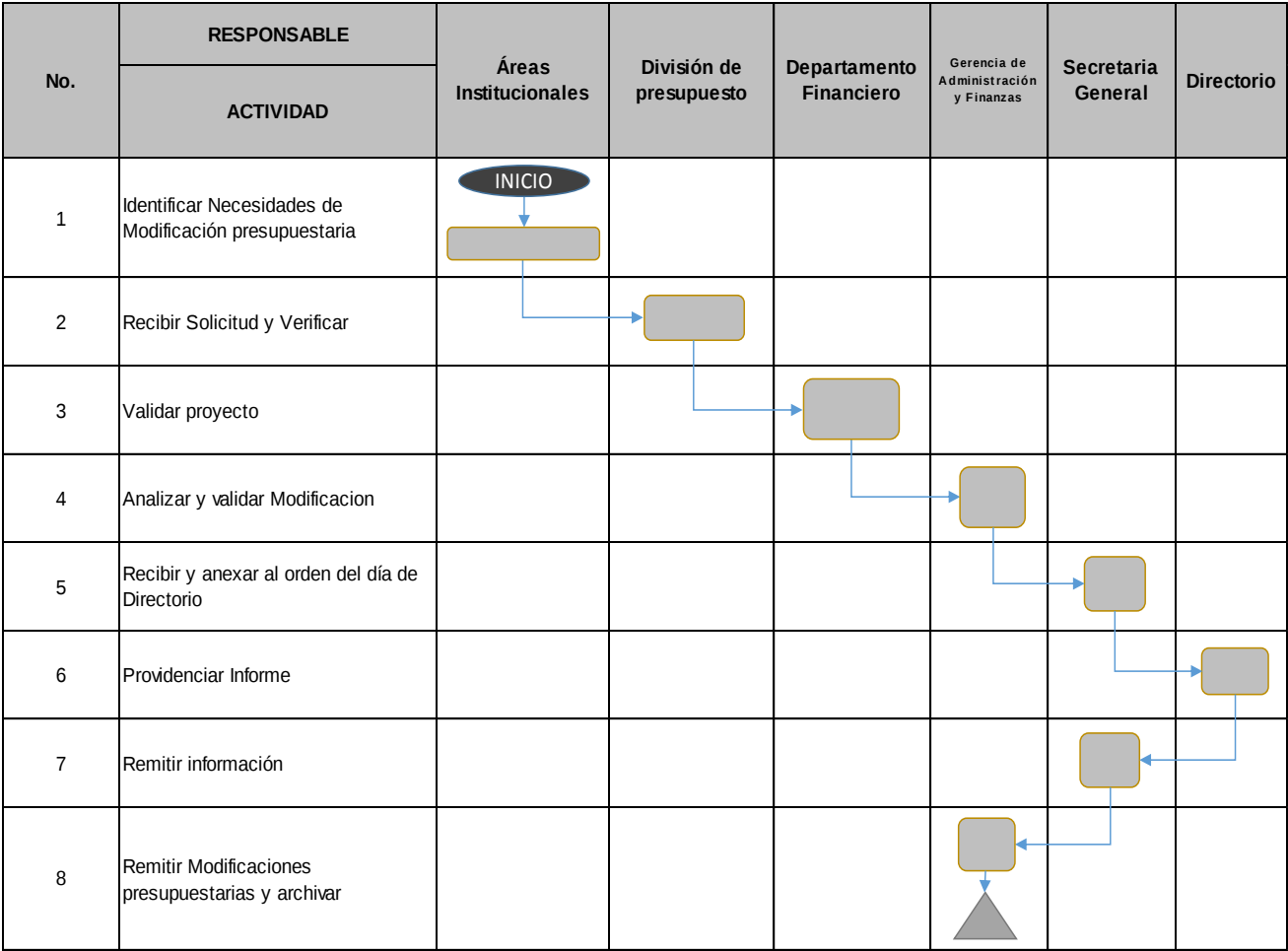
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Identificar Necesidades de Modificación presupuestaria	Áreas Institucionales	15 días	Identifica necesidades de modificaciones presupuestarias
				Elabora memorándum de solicitud
				Remite solicitud a la División de Presupuesto
2	Recibir Solicitud y Verificar	División de presupuesto	5 días	Recibe solicitud
				Verifica las modificaciones solicitadas
				Realiza las modificaciones solicitadas
				Remite
3	Validar proyecto	Departamento Financiero	2 días	Recibe documentación
				Analiza y valida
				Remite documentación
4	Analizar y validar Modificación	Gerencia de Administración y Finanzas	2 días	Recibe documentación
				Analiza y valida
				Remite documentación
5	Recibir y anexar al orden del día de Directorio	Secretaria General	8 días	Recibe documentación
				Verifica anexos y asigna número a cada documento
				Pone a consideración del directorio
6	Providenciar Informe	Directorio	1 día	Recibe
				Analiza y verifica las modificaciones presupuestarias
				Aprueba las Modificaciones Presupuestarias

7	Remitir información	Secretaria General	3 horas	Recibe documentación
				Verifica y Registra
				Remite a División de Presupuesto
8	Remitir Modificaciones presupuestarias y archivar	Gerencia de Administración y Finanzas	2 días	Recibe documentación
				Gestiona remisión
				Obtiene la mesa de entrada
				Archiva de forma temporal

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Financiera
Dueño: Departamento Financiero
Subproceso: Modificaciones Presupuestarias
Dueño: División de Presupuesto

F. PROCEDIMIENTO: MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-9/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Administración de Bienes Patrimoniales
Dueño: División de Patrimonio

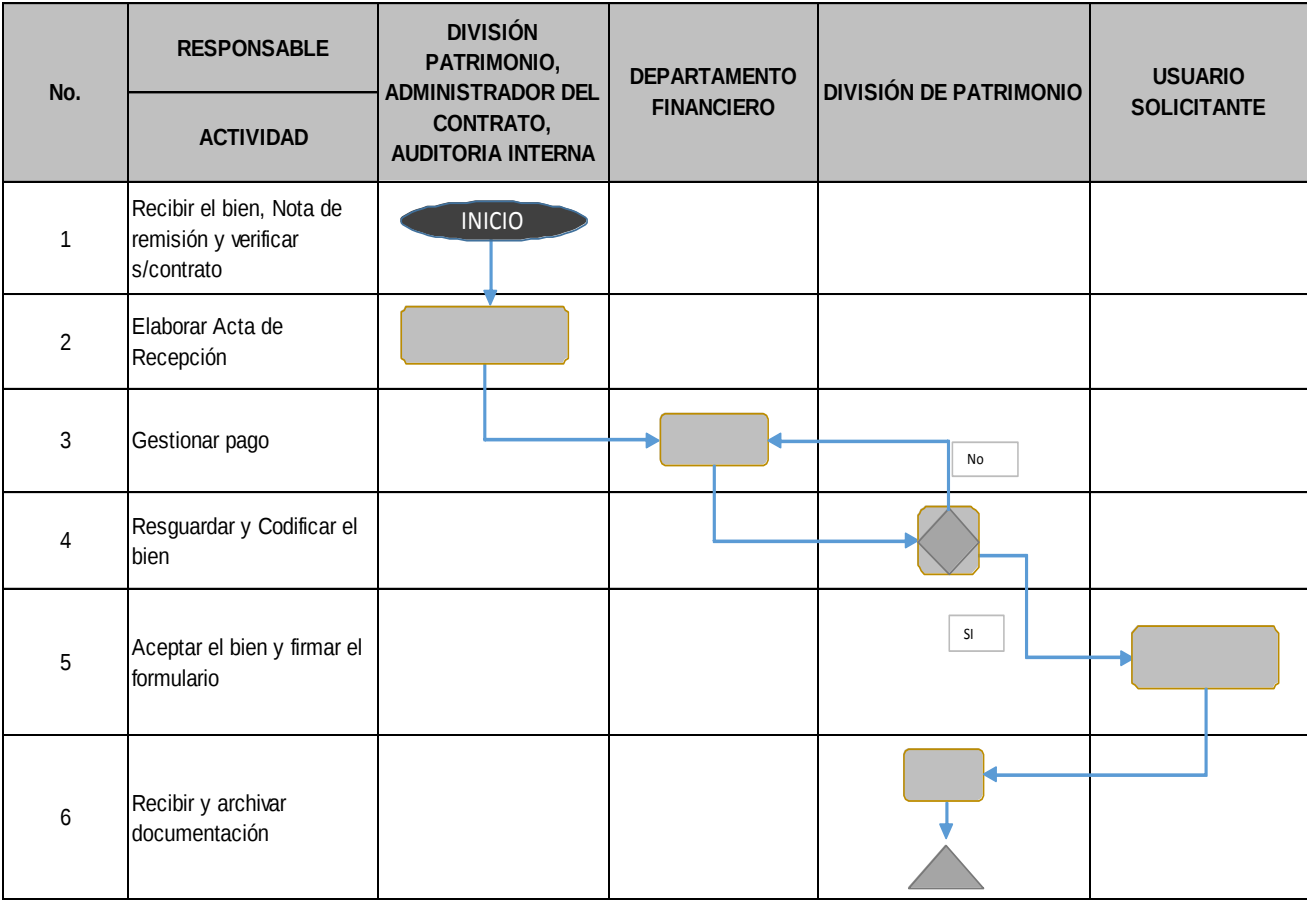
A. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Recibir el bien, Nota de remisión y verificar s/contrato	División Patrimonio Administrador del contrato	4 horas	Recibe el bien
			10 minutos	Recibe Nota de remisión
			5 minutos	Verifica según contrato
2	Elaborar Acta de Recepción	Auditoria Interna	3 minutos	Se indica las especificaciones del bien
			1 hora	Elabora Acta de recepción
			3 minutos	Remite Informe
3	Gestionar pago	Departamento Financiero	3 minutos	Recibe documentación
			24 horas	Gestiona las documentaciones de pago
			5 minutos	Remite la documentación
4	Resguardar y Codificar el bien	División de Patrimonio	3 minutos	Recibe la documentación
			24 horas	Resguarda el bien en suspensión hasta el pago
			2 horas	Activa el bien
			1 hora	Asigna el código del bien mediante el sistema
			20 minutos	Rotula el bien
			30 minutos	Remite al Solicitante
5	Aceptar el bien y firmar el formulario	Usuario solicitante	15 minutos	Emite el FC-10
			3 minutos	Recibe el bien
			1 minutos	Firma el FC-10
6	Recibir y archivar documentación	División de Patrimonio	3 minutos	Remite documentación
			1 minutos	Recibe FC-10
			5 minutos	Archiva

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Administración de Bienes Patrimoniales
Dueño: División de Patrimonio

A. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE BIENES PATRIMONIALES



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 3160/2019 de fecha 30/12/2019	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Mantenimiento Correctivo/Preventivo (vehículos, edificios y equipos)
Dueño: División de Servicios Generales

B. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO (VEHÍCULOS, EDIFICIOS Y EQUIPOS)

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Elabora Plan de mantenimiento de bienes	Jefe de la División de Servicios Generales	4 días	Analiza información disponible en el área, planes anteriores, Ejecución de mantenimientos
				Elabora plan referente
				Firma y remite
2	Aprueba plan de mantenimiento	Jefe del Departamento Administrativo	5 minutos	Recibe plan de mantenimiento
			1 día	Verifica y aprueba.
			10 minutos	Remite
3	Solicita mantenimiento Preventivo/Correctivo	Jefe de la División de Servicios Generales	15 minutos	En base a su necesidad, solicita el mantenimiento del bien a su cargo.
4	Recibe la solicitud y verifica disponibilidad financiera, según contrato	Jefe Departamento Administrativo	4 horas	Recibe la solicitud de mantenimiento
				Verifica el contrato y la ejecución correspondiente, disponibilidad financiera
			1 hora	Analiza y determina disponibilidad
5	Solicita presupuesto al Proveedor de servicios habilitado	Jefe Departamento Administrativo	3 horas	Elabora y remite solicitud de presupuesto al proveedor con base en las necesidades de mantenimiento
			20 minutos	Recibe el presupuesto del proveedor, en base a su solicitud y al contrato vigente
6	Aprueba presupuesto y emite Orden de servicio y/o de compras	Jefe de la División de Servicios Generales	15 minutos	Aprueba el presupuesto
			1 hora	Elabora y remite la orden de servicio y/u orden de compra.

7	Realiza el mantenimiento (correctivo y/o preventivo)	Proveedor	2 horas	Recibe las órdenes de servicio y/o de compras
			1 día	Verifica el bien a realizar el mantenimiento correspondiente.
			2 días	Compra los repuestos o las herramientas y materiales necesarios para realizar el mantenimiento
			s/ contrato	Realiza el mantenimiento, ya sea este correctivo o preventivo. Pone a Disposición de la institución, el bien sometido a mantenimiento
8	Recibe, verifica y emite conformidad	Jefe de la División de Servicios Generales	10 minutos	Recibe el bien
			2 días	Verifica el bien y la documentación recibida.
			1 día	Si está conforme, emite la conformidad correspondiente.
9	Realiza el seguimiento al plan y realiza los ajustes correspondientes	Jefe del Departamento Administrativo	5 días	Con la información verifica su plan de acción y analiza el efecto de las desviaciones.
				Realiza las correcciones pertinentes al plan
10	Archiva temporalmente	Jefe de la División de Servicios Generales	20 minutos	Gestiona el archivo temporal de la información

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Mantenimiento Correctivo/Preventivo (vehículos, edificios y equipos)
Dueño: División de Servicios Generales

B. PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PREVENTIVO (VEHÍCULOS, EDIFICIOS Y EQUIPOS)

No.	RESPONSABLE	Jefe de la División de Servicios Generales	Jefe del Departamento	Proveedor
	ACTIVIDAD			
1	Elabora Plan de mantenimiento de bienes			
2	Aprueba plan de mantenimiento			
3	Solicita mantenimiento Preventivo/Correctivo			
4	Recibe la solicitud y verifica disponibilidad financiera, según contrato			
5	Solicita presupuesto al Proveedor de servicios habilitado			
6	Aprueba presupuesto y emite Orden de servicio y/o de compras			
7	Realiza el mantenimiento (correctivo y/o preventivo)			
8	Recibe, verifica y emite conformidad			
9	Realiza el seguimiento al plan y realiza los ajustes correspondientes			
10	Archiva temporalmente			

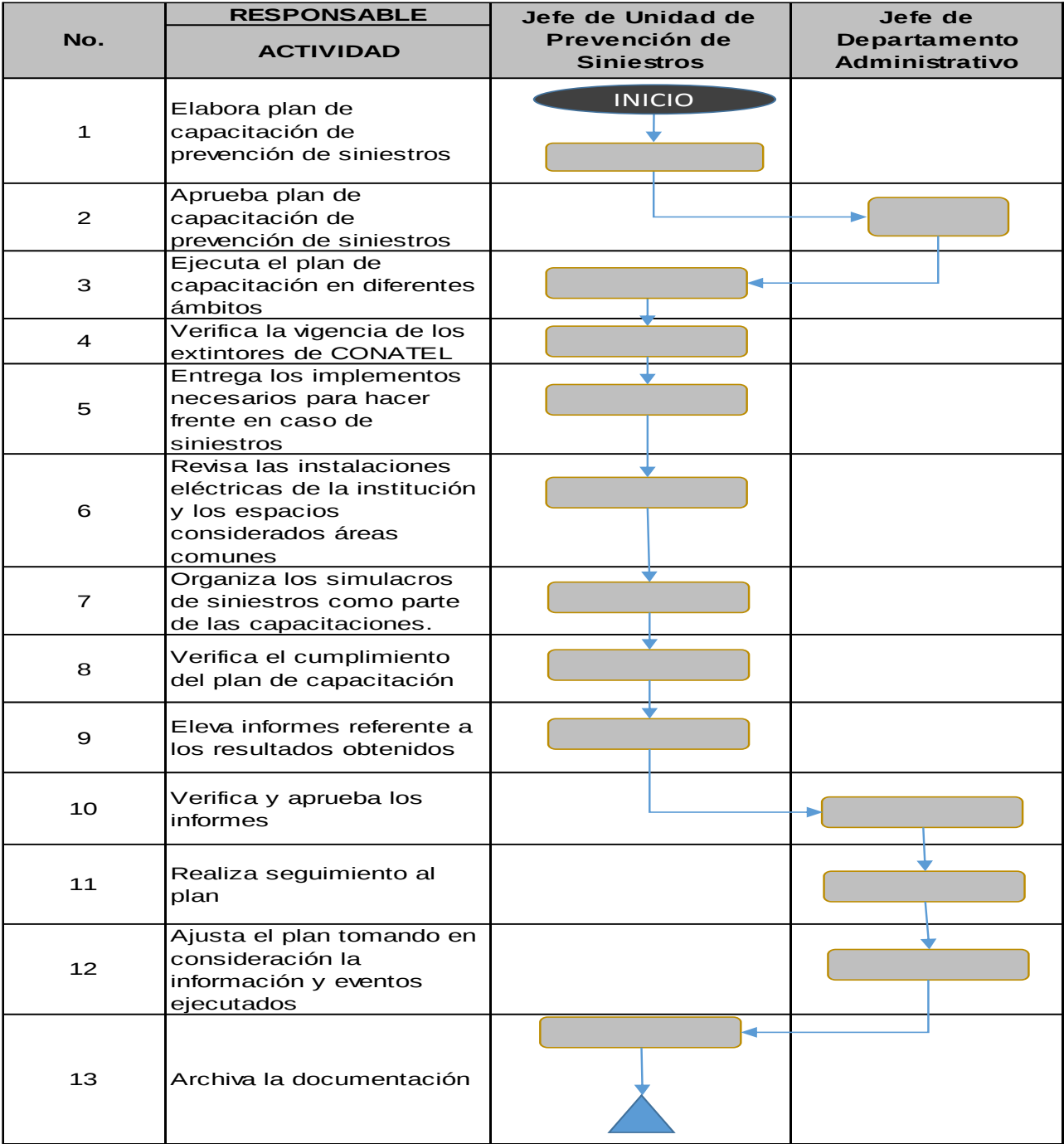
Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-10/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Gestión de Prevención de Siniestros
Dueño: Unidad de Prevención de Siniestros – Unidad de Seguridad

C. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE SINIESTROS



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-10/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Administración de los Servicios de Logística
Dueño: División de Servicios Generales

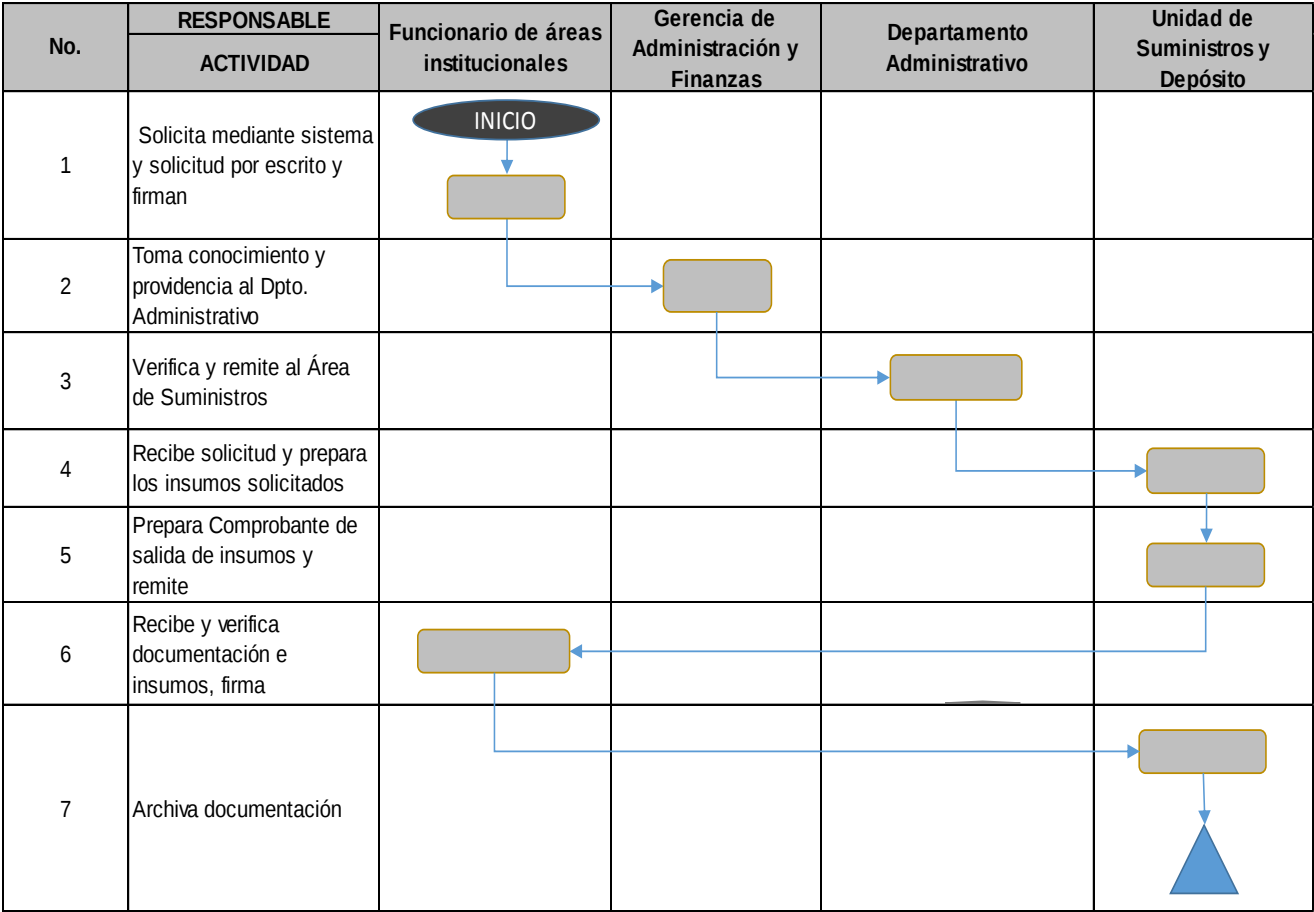
D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOGÍSTICA

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Solicita mediante sistema y solicitud por escrito y firman	Funcionario de áreas institucionales	15 minutos	Llena el formulario de solicitud
			1 hora	Verifica y carga las necesidades de útiles e implementos en el sistema
			20 minutos	Remite a GAF por escrito y vía sistema al área de Suministros
2	Toma conocimiento y providencia al Dpto. Administrativo	Gerencia de Administración y Finanzas	15 minutos	Recibe la solicitud
			20 minutos	Verifica y providencia al Dpto. Administrativo
3	Verifica y remite al Área de Suministros	Departamento Administrativo	15 minutos	Recibe la solicitud
			20 minutos	Verifica y providencia a la unidad de Suministros
4	Recibe solicitud y prepara los insumos solicitados	Unidad de Suministros y Depósito	1 hora	Recibe la solicitud por escrito
				Verifica coincidencia con lo remitido por sistema
			2 horas	Prepara los útiles e implementos requeridos en base a la disponibilidad.
5	Prepara Comprobante de salida de insumos y remite	Unidad de Suministros y Depósito	1 hora	Elabora comprobante de salida de insumos.
			20 minutos	Firma y entrega los útiles solicitados y documentación de respaldo
6	Recibe y verifica documentación e insumos, firma	Funcionario de áreas institucionales	15 minutos	Recibe lo solicitado
			1 hora	verifica los insumos y la documentación
			3 minutos	Firma en señal de conformidad
7	Archiva documentación	Unidad de Suministros y Depósito	1 hora	Ordena la documentación
				Archiva en forma permanente.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Administración de los Servicios de Logística
Dueño: División de Servicios Generales

D. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOGÍSTICA



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-10/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera
Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Dueño: Gerencia Administrativa Financiera
Proceso: Gestión Administrativa
Dueño: Departamento Administrativo
Subproceso: Control del uso de Vehículos y Combustible
Dueño: División de Servicios Generales

E. PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL USO DE VEHÍCULOS Y COMBUSTIBLE

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Genera convenio entre partes	Jefe del Departamento Administrativo	15 días	Elabora convenio, conjuntamente con la entidad proveedora de combustibles
			4 horas	Verifica la documentación
			3 días	Gestiona las firmas correspondientes
2	Elabora y remite solicitud de asignación de combustibles	Jefe de Unidad de Transporte	1 día	Elabora listado de vehículos con sus datos y las necesidad de asignación de combustibles según el tipo de vehículo
			1 hora	Solicita la asignación de combustibles
				Remite
3	Genera la asignación de combustible en cada tarjeta a solicitud de forma mensual.	Empresa Proveedora de Combustible	15 minutos	Recibe Solicitud y documentación anexa
			3 días	Verifica la documentación y realiza la asignación en el sistema
4	Genera la orden de servicio individual para cada conductor, independientemente del vehículo	Jefe de Unidad de Transporte	2 horas	Elabora orden de servicio
			15 minutos	Firma y entrega a cada conductor
5	Solicita utilización de vehículo	funcionarios de las diferentes áreas institucionales	10 minutos	Solicita vía telefónica la utilización de vehículo disponible
6	Asigna un vehículo según lo solicitado	Jefe de Unidad de Transporte	15 minutos	Verifica la disponibilidad de chofer y vehículo
				Asigna vehículo
7	Carga combustible al vehículo	Conductor	15 minutos	Recibe designación de viaje
			20 minutos	Realiza la carga de combustible consignando N° de chapa del vehículo y kilometraje
			5 minutos	Archiva ticket de combustible
8	Traslada a los funcionarios según solicitud	Conductor	12 horas	Traslada a los funcionarios y/o documentación, bienes, etc. Al lugar solicitado
				Retorna a la institución

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 112 de 132

9	Elabora informe de utilización de vehículos y combustibles, en base a los tickets emitidos en cada recarga y con la información disponible	Jefe de Unidad de Transporte	1 hora	Recibe la documentación de cada comisión o traslado.
			2 días	Elabora informe de utilización de vehículos y combustibles, firma y entrega
10	Controla informe elaborado	Jefe del Departamento Administrativo	2 días	Verifica el informe de utilización y coteja con la documentación respaldatoria y el itinerario realizado mediante el sistema localizador
11	Remite informe a gerencia	Jefe del Departamento Administrativo	20 minutos	Remite informe de la utilización de combustible y de vehículos de la institución
12	Tomar conocimiento de la utilización de combustibles y vehículos de la institución.	Gerencia Administrativa Financiera	15 minutos	Recibe el informe
			2 días	Toma conocimiento de la información y verifica con la documentación respaldatoria.
13	Analiza la información en base al consumo informado y ajusta o reprograma según necesidad	Jefe del Departamento Administrativo	2 horas	Analiza lo consumido y su disponibilidad
				Realiza los ajustes que correspondan, solicita reprogramación de asignación
14	Archiva documentación	Jefe de Unidad de Transporte	20 minutos	Recibe reasignación y ajustes correspondientes
				Archiva informes y documentación respaldatoria.

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Administrativa Financiera

Macroproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Dueño: Gerencia Administrativa Financiera

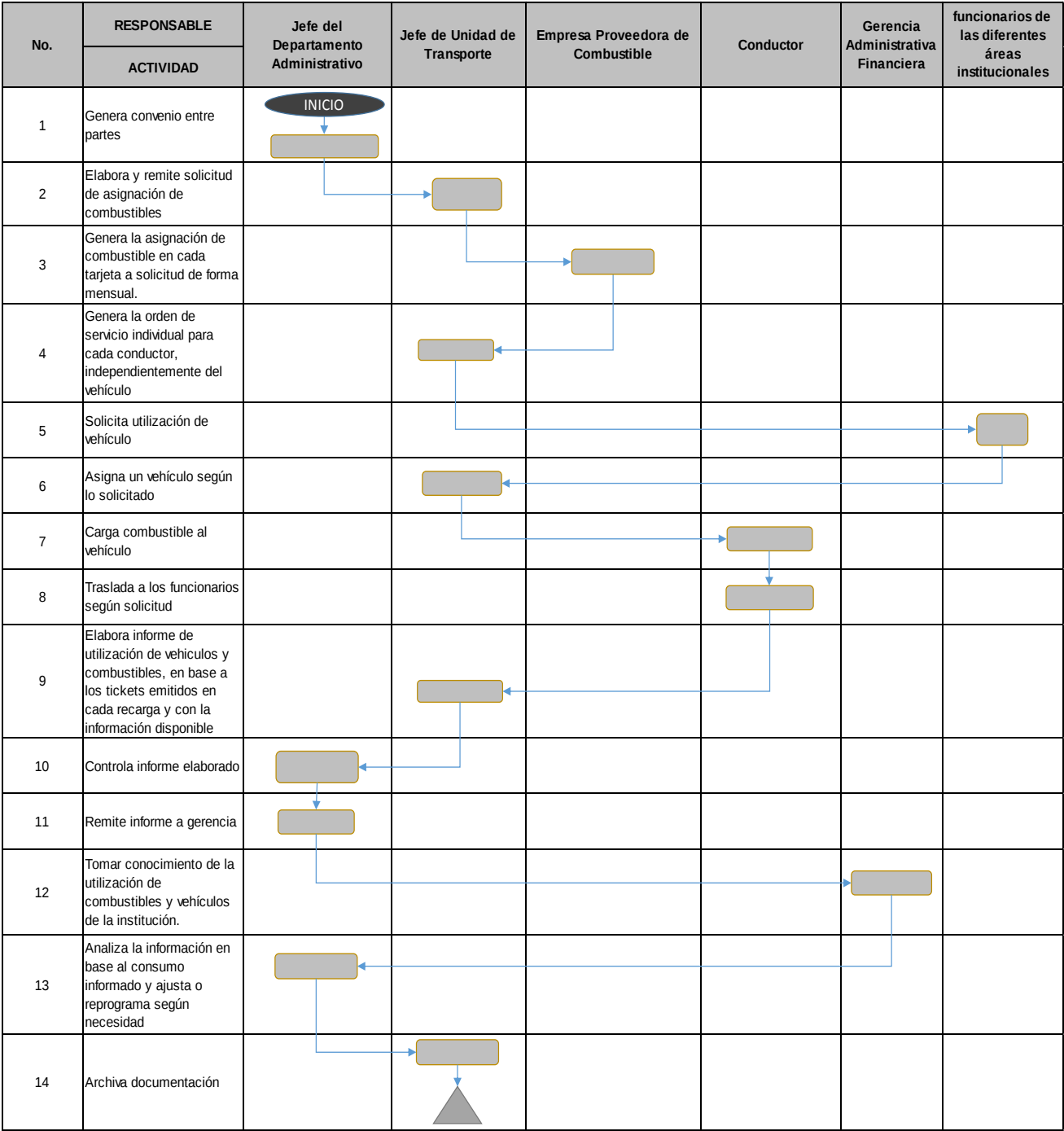
Proceso: Gestión Administrativa

Dueño: Departamento Administrativo

Subproceso: Control del uso de Vehículos y Combustible

Dueño: División de Servicios Generales

E. PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL USO DE VEHÍCULOS Y COMBUSTIBLE



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-10/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión del Talento Humano
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano
Subproceso: Inducción y Reinducción
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano

A. PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Verificar el plan de Inducción y reinducción aprobado, así como la evaluación de desempeño	Dpto. Gestión del Talento Humano	2 semanas	Recopilar información y la documentación
				Diseñar y elaborar los talleres de inducción y Reinducción planificadas
2	Comunicar la realización de talleres		2 días	Elaborar memorándum o comunicación interna para dar a conocer las actividades previstas en el plan.
				Remitir al Gerente de Capital Humano
3	Validar y aprobar los talleres	Gerente de Capital Humano	2 días	Recibe los proyectos
				Analiza y Verifica cada Taller
				Valida y remite
4	Gestionar los talleres, logística e insumos necesarios	Dpto. Gestión del Talento Humano	2 semanas	Verifica los temas a abordar
				Recopila información y diseña los talleres
				Solicita apoyo de logística e insumos
				Lleva a cabo los talleres
5	Acudir a los talleres	Personal de la institución	4 horas	Recibe la convocatoria
				Asiste a los talleres
				Firma la documentación de asistencia
6	Evaluar el resultado de los talleres	Dpto. Gestión del Talento Humano	2 semanas	Analizar la información
				Elaborar informe de resultados
				Remitir a Gerencia
7	Comunicar el resultado obtenido	Gerente de Capital Humano	1 semana	Verifica el informe y analiza
				Valida la información y modifica el plan si es necesario
8	Recibir y archivar	Dpto. Gestión del Talento Humano	1 hora	Recibe el plan e informe validados
				Archiva de manera permanente

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión del Talento Humano
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano
Subproceso: Inducción y Reinducción
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano

A. PROCEDIMIENTO: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

No.	RESPONSABLE	Dpto. Gestión del Talento Humano	Gerente de Capital Humano	Personal de la intitución
	ACTIVIDAD			
1	Verificar el plan de Inducción y reinducción aprobado, así como la evaluación de desempeño	INICIO		
2	Comunicar la realización de talleres			
3	Validar y aprobar los talleres			
4	Gestionar los talleres, logística e insumos necesarios			
5	Acudir a los talleres			
6	Evaluar el resultado de los talleres			
7	Comunicar el resultado obtenido			
8	Recibir y archivar			

Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-11/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión del Talento Humano
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano
Subproceso: Evaluación de Desempeño
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano

B. PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

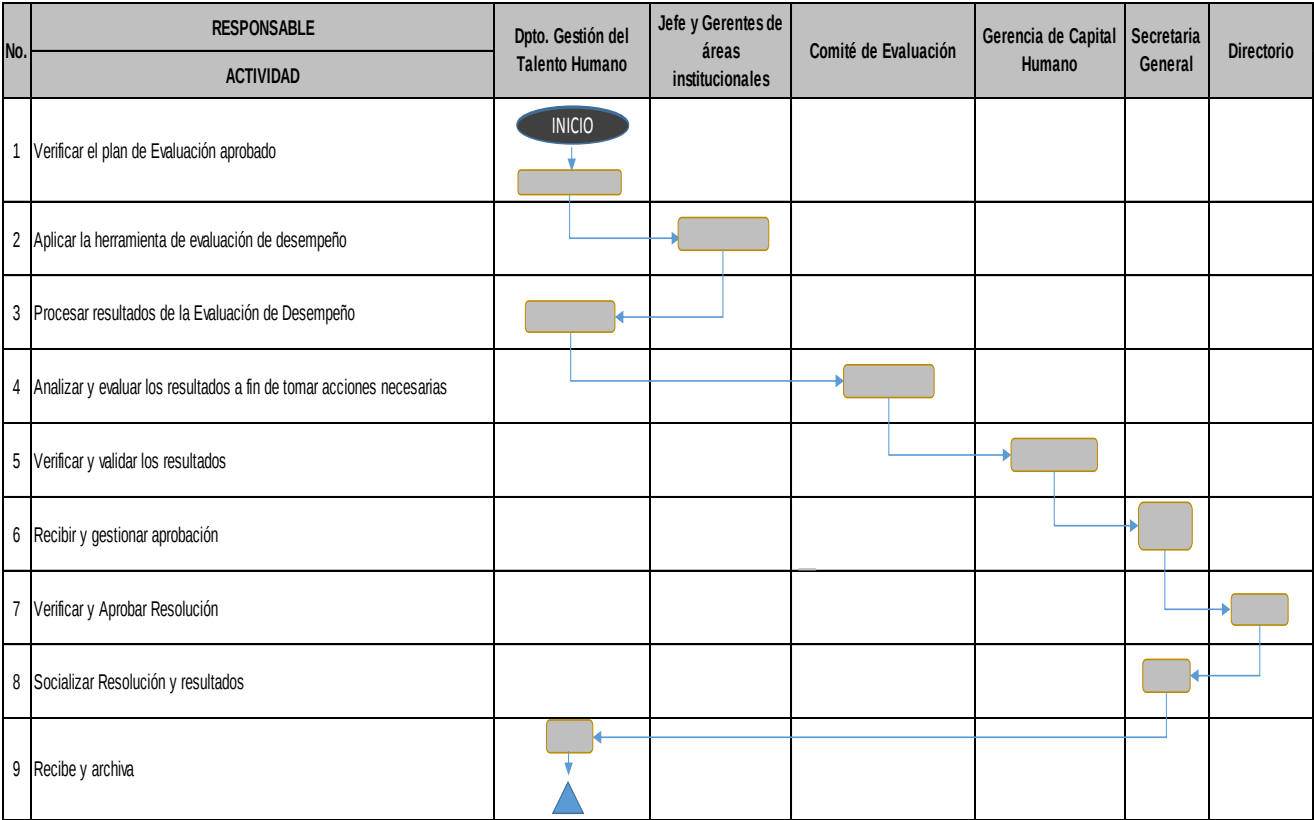
Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Verificar el plan de Evaluación aprobado	Dpto. Gestión del Talento Humano	5 días	Analiza el Plan de evaluación aprobado
				Verifica herramientas de evaluación
				Remite herramienta de Evaluación de desempeño
2	Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	Jefe y Gerentes de áreas institucionales	15 días	Recibe
				Brinda información acerca de lo solicitado por la herramienta de evaluación
				Remite información
3	Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	Dpto. Gestión del Talento Humano	3 días	Recibe información
				Analiza y procesa la información
				Emite resultados
4	Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Comité de Evaluación	4 días	Recibe los resultados
				Analiza acciones a desarrollar a partir de los resultados.
				Sugerir acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados obtenidos. Elabora modelo de resolución
				Remitir para su validación
5	Verificar y validar los resultados	Gerencia de Capital Humano	3 días	Recibe
				Verifica Resultados y Valida. Además verifica y valida sugerencias
				Remite documentación

6	Recibir y gestionar aprobación	Secretaria General	5 días	Recibe documentación
				Coloca dentro del orden del día
				Pone a consideración documentación
7	Verificar y Aprobar Resolución	Directorio	1 día	Recibe documentación
				Verifica y Analiza información
				Aprueba resultados de la evaluación
				Remite
8	Socializar Resolución y resultados	Secretaria General	10 días	Recibe
				Elabora Nota de remisión a la SFP. Firma presidente.
				Remite
9	Recibe y archiva	Dpto. Gestión del Talento Humano	20 minutos	Recibe respuesta.
				Archiva documentación

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión del Talento Humano
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano
Subproceso: Evaluación de Desempeño
Dueño: Departamento de Gestión del Talento Humano

B. PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-11/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión Administración del Personal
Dueño: Departamento de Administración del Personal
Subproceso: Bienestar Laboral
Dueño: Unidad de Bienestar Laboral

C. PROCEDIMIENTO: BIENESTAR LABORAL

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Elaborar Plan de Bienestar Laboral	Unidad de Bienestar laboral	2 semanas	Compila información anterior
				verifica la información disponible
				Elabora Plan de Bienestar Laboral en borrador
				Remite Plan en borrador
2	Verificar disponibilidad presupuestaria adaptada al plan de Bienestar Laboral	División de Presupuesto.	3 días	Recibe Plan con asignaciones presupuestarias sugeridas.
				Verifica disponibilidad presupuestaria
				Remite Plan en borrador con la disponibilidad presupuestaria
3	Solicitar aprobación del Plan de Bienestar Laboral	Unidad de Bienestar laboral	2 días	Recibe la información
				Completa el plan y proyectos en base a la información recibida
				Elabora modelo de Resolución
				Remite documentación
4	Controlar y Aprobar el Plan de Bienestar Laboral	Dpto. Administración del Personal Gerencia de Capital Humano	1 día	Recibe
				Verifica documentación de forma integral. Valida
				Remite
5	Recibir y Verificar modelo de Resolución de Aprobación	Secretaria General	5 días	Recibe
				Verifica documentación y consigna en el orden del día.
				Pone a disposición de Directorio
6	Aprobar Resolución	Directorio	1 día	Recibe
				Analiza y verifica plan de Bienestar Laboral Anual
				Aprueba Plan de Bienestar Laboral Anual
				Remite

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 120 de 132

7	Socializar Resolución de aprobación	Secretaria General	2 horas	Recibe documentación aprobada
				Formaliza documentación
				Remite para socialización
8	Elaborar y aplicar Herramienta de diagnóstico	Unidad de Bienestar laboral	2 días	Recibe la resolución de aprobación
				Elabora un diagnóstico para priorizar proyectos
				Identifica actividades en base al plan
				Aplica diagnóstico
9	Aplicar herramienta de diagnóstico	Funcionarios de CONATEL	2 semanas	Recibe Herramienta
				Completa con información y opiniones
				Entrega formulario de diagnóstico completo
10	Gestionar la Ejecución del Plan, proyecto de Bienestar Laboral	Unidad de Bienestar laboral	1 mes	Recibe
				Verifica. Elabora la priorización de proyectos
				Gestiona los proyectos con las áreas internas y externas directamente involucradas y realiza las acciones necesarias para conseguir la Implementación del proyecto.
				Evalúa la asignación presupuestaria y presenta un informe de manera a poner en ejecución el proyecto. Elabora modelo de resolución de aprobación
				Remite
11	Validar proyecto de Bienestar Laboral	Dpto. Administración del Personal Gerencia de Capital Humano	2 días	Recibe y Verifica
				Valida el proyecto en base a la disponibilidad presupuestaria y el respaldo documental correspondiente.
				Remite
12	Recibir y poner a disposición Proyecto	Secretaria General	5 días	Recibe
				Verifica documentación y consigna en el orden del día.
				Pone a disposición de Directorio
13	Analizar y aprobar proyecto	Directorio	1 día	Recibe

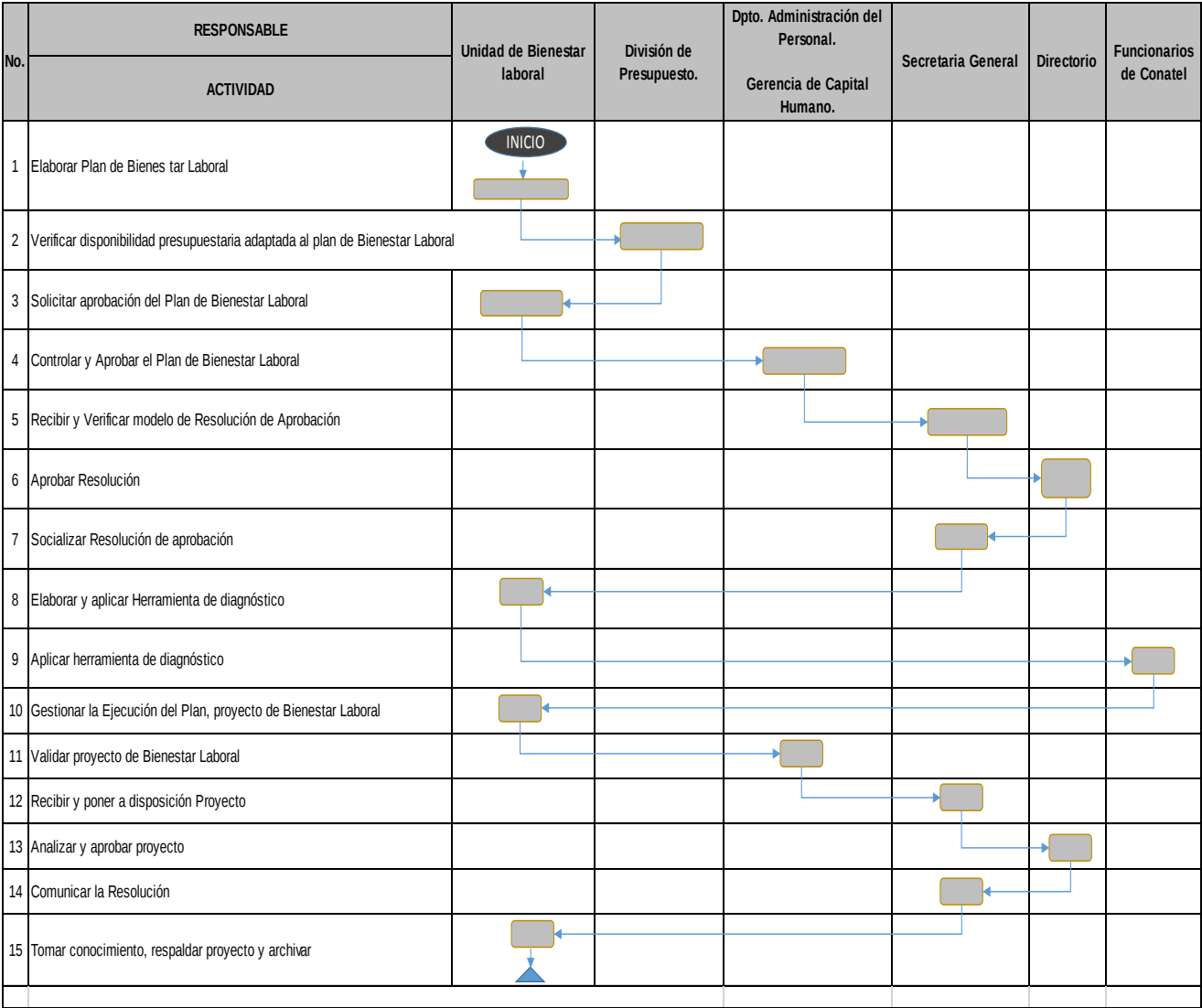
Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

				Verifica documentación y proyecto con la asignación presupuestaria y objetivos propuestos
				Aprueba Proyecto
				Remite a fin de socializar
14	Comunicar la Resolución	Secretaria General	3 horas	Recibe
				Formaliza resolución
				Remite documentación
15	Tomar conocimiento, respaldar proyecto y archivar	Unidad de Bienestar laboral	1 hora	Recibe
				Respalda proyecto
				Inicia el proceso de implementación
				Archiva definitivamente

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia de Capital Humano
Macroproceso: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
Dueño: Gerencia de Capital Humano
Proceso: Gestión Administración del Personal
Dueño: Departamento de Administración del Personal
Subproceso: Bienestar Laboral
Dueño: Unidad de Bienestar Laboral

C. PROCEDIMIENTO: BIENESTAR LABORAL



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-8/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Asesoría Legal

Macroproceso: ASESORAMIENTO LEGAL

Dueño: Asesoría Legal

Proceso: Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Dueño: Unidad Centro de Atención al Público – División de Quejas y Reclamos

Subproceso: Gestión de Atención al Público

Dueño: Unidad Centro de Atención al Público

A. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Jefe División Quejas y Reclamos y Gerente - GII	15 días	Define la política de servicio al ciudadano
				Define los canales de comunicación a habilitar
				Define los protocolos de atención al público
				Establece recursos necesarios para el CAP
2	Ejecutar la atención al Usuario	Funcionario del CAP	En el día	Recibe la petición presentada por el Usuario.
				Entrega la información solicitada y registra, si fuera el caso
				Bloquea o desbloquea el IMEI, si fuera el caso
				Genera el formulario habilitado para la recepción de quejas, reclamos y denuncias, si fuera el caso.
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Funcionario del CAP	10 días	Remite el Formulario al Prestador del Servicio.
				Hace seguimiento al plazo que tiene el Prestador para remitir su respuesta a la petición
				Recibe la respuesta del Prestador del Servicio
				Registra la respuesta.
4	Dar respuesta al Usuario	Funcionario del CAP	1 día	Comunica al Usuario la respuesta recibida del Prestador de Servicios
				Registra la conformidad o no conformidad del Usuario.
5	Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Funcionario del CAP	Mensual	Aplica herramienta de medición de la satisfacción del Usuario, en con la atención recibida.
				Analiza los informes generados por las herramientas tecnológicas empleadas por el CAP.
				Evalúa resultados de indicadores de gestión del proceso y otros datos estadísticos de gestión del CAP.

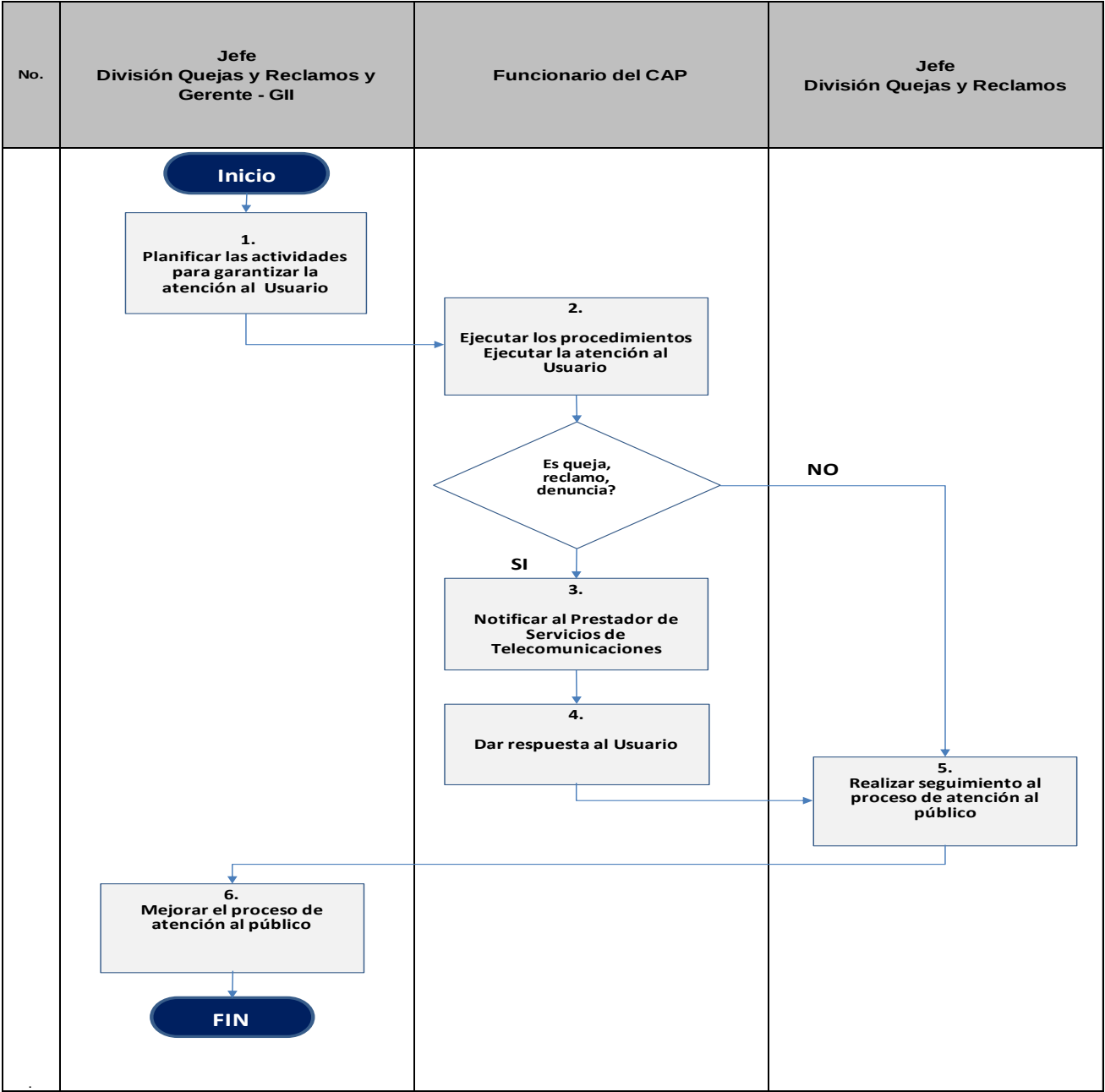
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 124 de 132

6	Mejorar el proceso de atención al público	Jefe de División de Quejas y Reclamos	Trimestral	Propone medidas correctivas y de mejora del proceso de Atención al Público y presenta al Gerente del área para aprobación.
				Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Asesoría Legal
Macroproceso: ASESORAMIENTO LEGAL
Dueño: Asesoría Legal
Proceso: Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones
Dueño: Unidad Centro de Atención al Público – División de Quejas y Reclamos
Subproceso: Gestión de Atención al Público
Dueño: Unidad Centro de Atención al Público

A. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Aprobado por:

Nº de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2964-3/2020 de fecha 16/12/2020	Primera Versión

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Auditoría Interna
Macroproceso: CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
Dueño: Auditoría Interna
Proceso: Auditoría Interna
Dueño: Auditoría Interna – Departamento de Auditoría de Gestión – Departamento de Auditoría Financiera
Subproceso: Planificación Anual de Auditoría
Dueño: Auditoría Interna – Departamento de Auditoría de Gestión – Departamento de Auditoría Financiera

A. PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo	Tareas
1	Seguimiento de la Gestión de Riesgos	Auditoria Interna	Anual y/o en caso requerido	Revisar informes sobre la implementación de la gestión de riesgos Verificar los riesgos asociados y los procesos de gestión de riesgos.
2	Identificar los Riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos Subprocesos	Constante	Identificar situaciones que afecten al cumplimiento de los objetivos, institucionales (GUIA 25 - Manual del MECIP 2008 y NRM MECIP 2015)
				Identificar los riesgos en los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades, ya sean en el ámbito Estratégico, Misional u Operativo.
				Identificar los agentes generadores
				Determinar las causas, razones o motivos que generan el riesgo
				Determinar los efectos o consecuencias de la ocurrencia del riesgo.
3	Analizar los riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos Subprocesos	Constante	Establecer la probabilidad de ocurrencia de los Riesgos identificados. (GUIA 26 - Manual del MECIP 2008)
				Medir el impacto de los efectos del riesgo sobre las personas, los recursos o sobre la coordinación de las acciones necesarias para llevar a cabo los objetivos institucionales
				Calificar el riesgo a través del producto de la estimación de la Probabilidad y del Impacto de los efectos causados por la materialización del Riesgo
				Determinar los criterios de evaluación de los Riesgos, y proceder a evaluar el riesgo mediante la comparación de los resultados de su calificación, para distinguirlos en aceptables, tolerantes moderados, importantes o inaceptables.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 127 de 132

4	Evaluar los Riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	Analiza la calificación del Riesgo (GUIA 26 - Manual del MECIP 2008)
				Registra en la Zona de Riesgo donde corresponda
				Pondera los riesgos en los Objetivos Institucionales, Macroprocesos, Procesos/Subprocesos y Actividades, como base para la fijación de prioridades. (GUIA 27 – Manual MECIP 2008)
				Prioriza los Riesgos en los Objetivos Institucionales, Macroprocesos, Procesos/Subprocesos y Actividades como base para la fijación de Políticas.
6	Priorizar los riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	Identifica los riesgos con mayor calificación que requieren más control. (GUIA 27 - Manual del MECIP 2008)
7	Elaborar el mapa de riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos Subprocesos	Constante	Realiza las relaciones de considerando las de prioridades , con los puntajes (GUIA 28 - Manual del MECIP 2008)
8	Elaborar las Políticas de Administración de Riesgos	Dueños de Macroprocesos, Procesos Subprocesos	Constante	Analiza las medidas encaminadas a prevenir su materialización, Evitar el riesgo. (GUIA 29 - Manual del MECIP 2008)
				Evalúa el efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, Compartir o Transferir el riesgo
9	Políticas de Administración de Riesgos y Políticas Operacionales	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	Define las Políticas de Operación en coherencia entre los lineamientos estratégicos y las Políticas de Administración de Riesgos (GUIA 30 - Manual del MECIP 2008 y NRM MECIP 2015)
				Remite las propuestas de las Políticas de Administración de Riesgos y las Políticas de Operación
10	Remitir propuestas de las Políticas de Administración de Riesgos y las Políticas Operacionales	Coordinación del Comité de Control Interno	Constante	Remitir la propuesta de Políticas de Administración de Riesgos y las Políticas Operacionales a la Máxima Autoridad para su aprobación.
11	Aprobar las Políticas de Administración de Riesgos y las Políticas Operacionales	Directorio		Aprueba las Políticas de Riesgos y las Políticas Operacionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
12	Incorporar al Manual de Políticas Operacionales	Coordinación del Comité de Control Interno	Constante	Gestiona y Coordina la actualización de las Políticas de Administración de Riesgos y el Manual de Operaciones de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
13	Socializar a todos los funcionarios	Coordinación del Comité de Control Interno,	Constante	Socializa a todos los Funcionarios las Políticas Generales de Administración de Riesgos y Políticas Operacionales

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

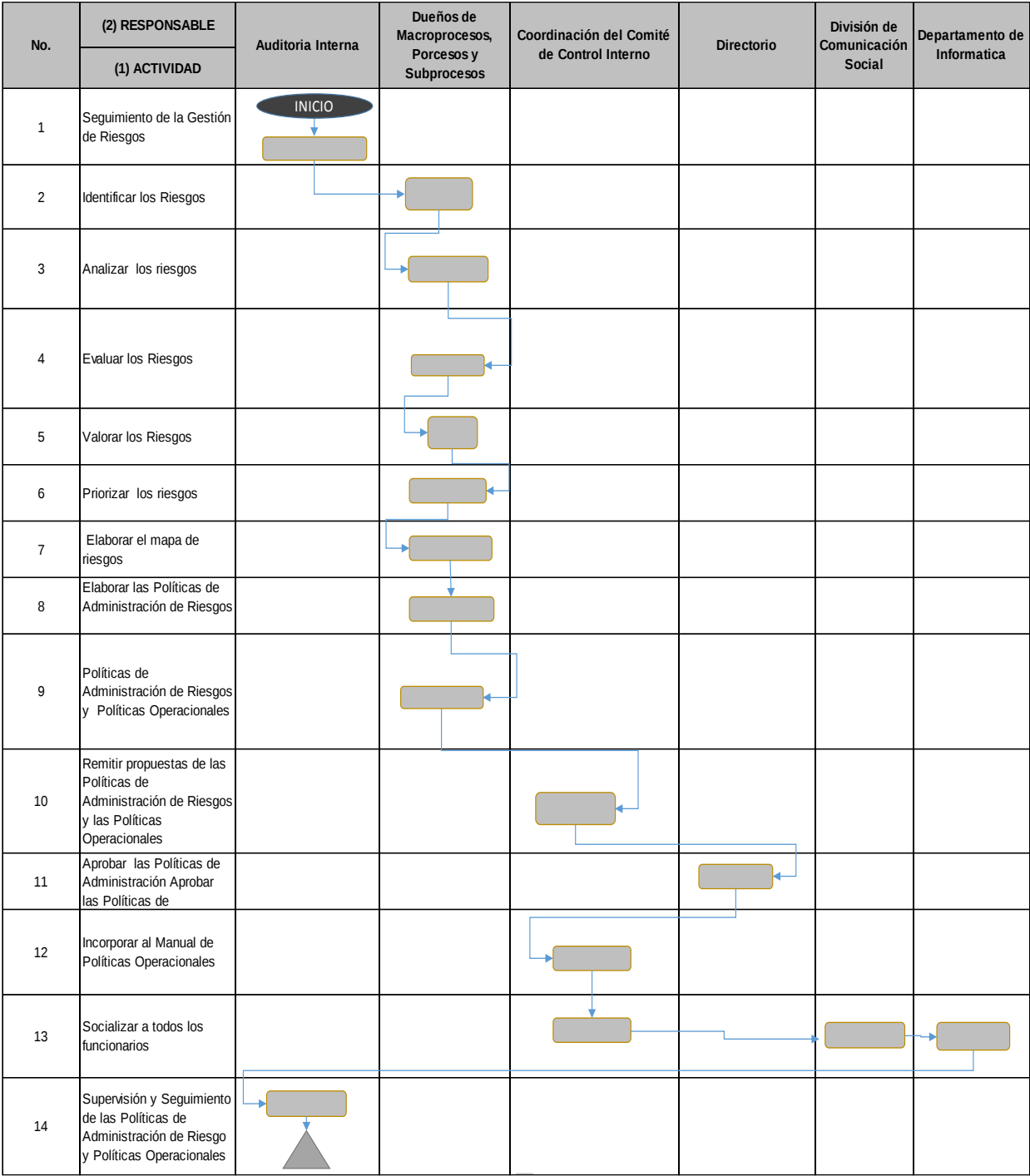
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 128 de 132

		Comunicación Social, Departamento de Informática		
14	Supervisión y Seguimiento de las Políticas de Administración de Riesgo y Políticas Operacionales	Auditoria Interna	Anual y/o en caso requerido	Medir periódicamente el desempeño de la gestión de riesgos en relación a su propósito, sus planes para la implementación, sus indicadores y el comportamiento esperado para el logro de los objetivos Institucionales.

FLUJOGRAMA

Dependencia: Auditoría Interna
Macroproceso: CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
Dueño: Auditoría Interna
Proceso: Auditoría Interna
Dueño: Auditoría Interna – Departamento de Auditoría de Gestión – Departamento de Auditoría Financiera
Subproceso: Planificación Anual de Auditoría
Dueño: Auditoría Interna – Departamento de Auditoría de Gestión – Departamento de Auditoría Financiera

A. PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS



Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 2934/2021 de fecha 15/12/2020	Primera Versión

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)

Fecha: 14/12/2021
Fecha: 14/12/2021
Fecha: 15/12/2021

PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Gerencia Operativa de Contrataciones
Macroproceso: GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS
Dueño: Gerencia Operativa de Contrataciones
Proceso: Planeación de la Contratación
Dueño: Departamento de Gestión de Contrataciones
Subproceso: Elaboración del PAC
Dueño: Unidad de Planeación y Estudios de Mercado

A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PAC

Nº	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Solicitar Proyecto de necesidades de manera a agruparlas en base al clasificador presupuestario según el objeto del gasto	Unidad de Planificación y Estudio de Mercado	3 días	Remitir memorándum de solicitud de necesidades institucionales
				Verificación de las necesidades institucionales de ejercicios anteriores.
				Verificación de presupuestos de proveedores.
2	Recibir y Elaborar proyecto de PAC según los presupuestos obtenidos y en base a la disponibilidad presupuestaria		3 días	Recibe y Verifica los rubros presupuestarios en base a las necesidades institucionales
				Comparar información de ejercicios anteriores
				Solicitar y recibir presupuestos actualizados de proveedores
				Asignar importes a las necesidades presupuestarias en base a la información obrante en archivo, de ejercicios anteriores así como del mercado actual.
				Elaborar planilla y documentación del Plan Anual de Contrataciones
3	Remitir a Directorio el PAC de manera a que sea aprobado por la Máxima Autoridad	Gerencia Operativa de Contrataciones	1 día	Se recibe el PAC en borrador y se analiza su contenido
				Se providencia a la Secretaria General
4	Elaborar Modelo de Resolución y adjuntar PAC	Secretaria General	3 días	Se registra en el libro y se recibe por el EDOC el expediente y la documentación anexa.
				Se elabora la Resolución de manera a aprobar el PAC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 15/12/2021
		Versión: 01
		Página 131 de 132

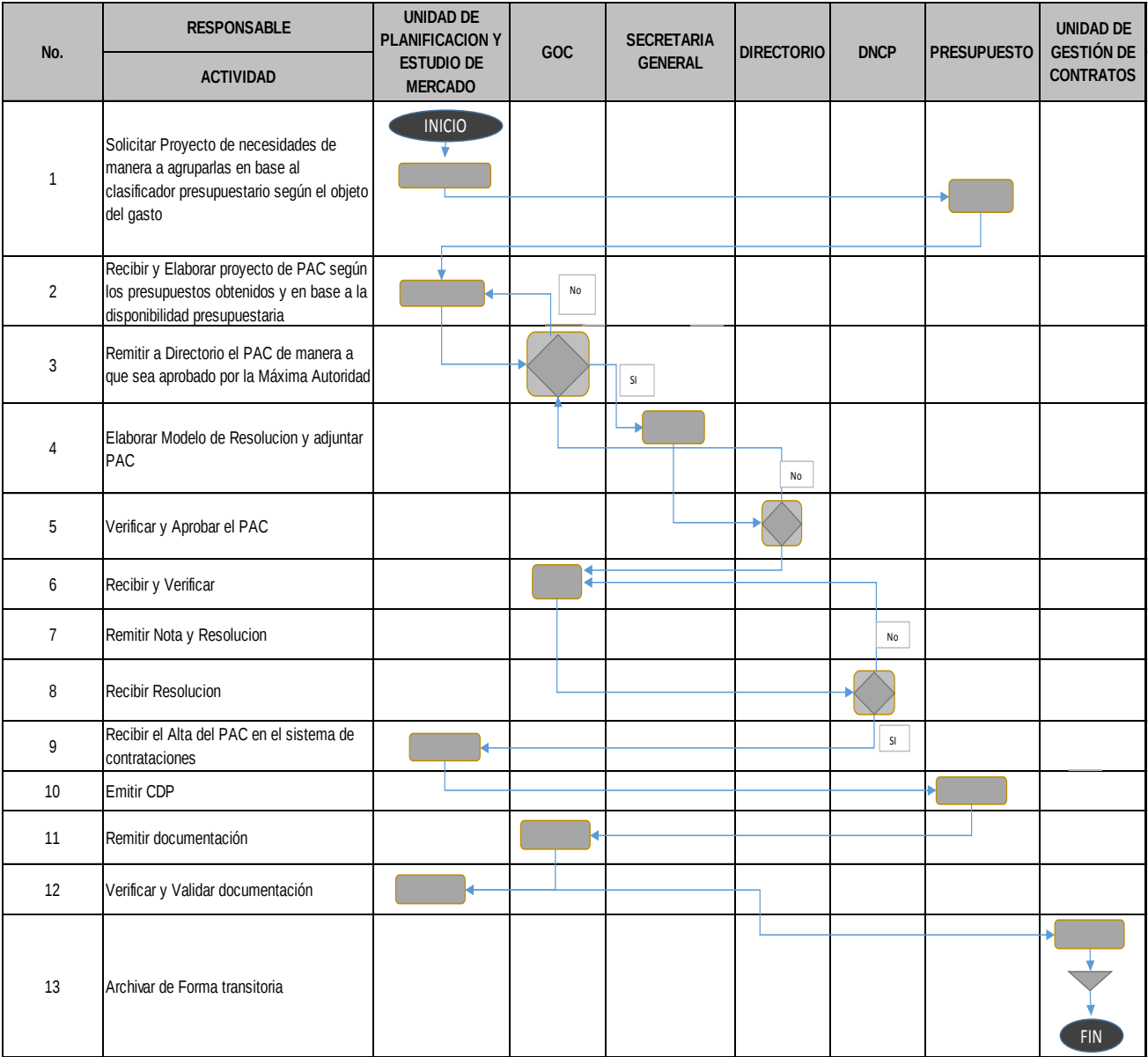
5	Verificar y Aprobar el PAC	Directorio	1 día	Se recibe en reunión de Directorio
				Se analiza la información obrante. Si está correcta se aprueba el documento mediante resolución, sino se remite a GOC para ajustes.
				Se remite a Secretaría General para registro y remisión de a la GOC
6	Recibir y Verificar	Unidad de Planificación y Estudio de Mercado	1 día	Se recibe la Resolución aprobada y el PAC
				Se elabora la nota de remisión
7	Remitir Nota y Resolución	Gerencia Operativa de Contrataciones	3 días	Se recibe toda la documentación así como la nota de remisión
				Se verifica y se anexa el PAC y la Resolución de aprobación
				Se escanea y se levanta en la plataforma informática la documentación
8	Recibir Resolución	Dirección Nacional de Contrataciones Públicas	1 semana	Se recibe y se verifican los datos
				Si la información es correcta, se notifica la aprobación vía sistema DNCP
9	Recibir el Alta del PAC en el sistema de contrataciones	Unidad de Planificación y Estudio de Mercado	1 semana	Se recibe la notificación de la DNCP referente a la aprobación del PAC
				Se verifica los datos.
				Se solicita mediante correo electrónico, la emisión de los CDP
10	Emitir CDP	División de Presupuesto	3 días	Se recibe la solicitud y se procesa
				Se emiten los Certificados de Disponibilidad Presupuestaria en base al PAC aprobado.
11	Remitir documentación	Gerencia Operativa de Contrataciones	1 día	Se recibe los CDP mediante el sistema GDOC
				Se providencia al área correspondiente
12	Verificar y Validar documentación	Unidad de Planificación y Estudio de Mercado	2 días	Recibe la documentación.
				Controla la emisión completa de los CDP en base al PAC aprobado
				Remite la documentación completa para su archivo
13	Archivar de Forma transitoria	Unidad de Gestión de Contratos	1 día	Recibe la documentación y archiva de manera temporal.
				Archiva

Elaborado por: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Fecha: 14/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 14/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 15/12/2021

FLUJOGRAMA

Dependencia: Gerencia Operativa de Contrataciones
Macroproceso: GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS
Dueño: Gerencia Operativa de Contrataciones
Proceso: Planeación de la Contratación
Dueño: Departamento de Gestión de Contrataciones
Subproceso: Elaboración del PAC
Dueño: Unidad de Planeación y Estudios de Mercado

A. PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PAC



N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 657-12/2020 de fecha 02/04/2020	Primera Versión