



CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3325-5/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA EL SUBPROCESO “GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO – VERSIÓN 1.0” DEL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN; CUYO DUEÑO ES LA ASESORÍA LEGAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 21 de diciembre de 2023.

VISTO: El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3316/2023 y el Interno CCCI/128/2023 del 18 de diciembre de 2023, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución de Directorio N° 1009/2008 de fecha 08 de octubre de 2008, resuelve adoptar el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades Públicas del Paraguay -MECIP-, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control interno de las entidades sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece que la institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos y debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 3316/2023 de fecha 13 de diciembre de 2023, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 9.0, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/128/2023 de fecha 18 de diciembre de 2023, informa que a través del Contrato N° 40/2022, vigente con la firma Consultores Contables, Administrativos y Auditores, las Coordinaciones encargadas de gestionar la implementación del MECIP, llevaron adelante el desarrollo del Mapa de Procesos Institucional. El mencionado contrato incluye el desarrollo en la Fase 3, de los siguientes procesos: Procesos Misionales 6 (seis), Procesos de Apoyo 15 (quince). Los formatos fueron desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia, acompañados por las Coordinaciones del MECIP y las profesionales consultoras de la firma contratada y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha de de 2023, Acta N° /2023 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 Subproceso GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO – Versión 1.0 del Proceso GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES correspondiente al Macroproceso ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN; cuyo dueño es la Asesoría Legal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, ajustado a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo.
- Art. 2°** INSTRUIR a todos los dueños de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, la implementación efectiva de los formatos caracterizados, que servirán como herramienta clave para la documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** INSTRUIR a la Auditoría Interna Institucional el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente Resolución y la emisión de propuestas de mejora continua.
- Art. 4°** ENCOMENDAR a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a las áreas afectadas y a todos los funcionarios de la CONATEL, del proceso aprobado.
- Art. 5°** INSTRUIR a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados en la Institución.
- Art. 7°** COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente
Res. Dir. N° 3325-5/2023
A1141288

MACROPROCESO

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.

DUEÑO: ASESORÍA LEGAL.

PROCESO

**GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL
USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

DUEÑO: DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

SUBPROCESO

GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO.

DUEÑO: DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

FORMATOS DESARROLLADOS

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, RIESGOS, POLÍTICAS
OPERACIONALES, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES E
INDICADORES.**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:
PRINCIPIO:
FORMATO: Nº: 37

Control de la Planificación
Gestión por Procesos
Definición Macroprocesos

Macroproceso	Objetivo	Tipo de Macroproceso		Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	
ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Brindar asesoría jurídica a los todos los procesos internos de la institución y ejercer la representación legal ante las instancias jurisdiccionales, además de atender las quejas, reclamos y denuncias de usuarios de telecomunicaciones, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestación de servicios por parte de los operadores.			Asesor Legal ASESOR LEGAL

Elaborado por: *Abg. Larrea Dalanabe*
Asesoría Legal
CONATEL
Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:

Hugo
Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal
03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:
PRINCIPIO:
FORMATO:
N°: 38

Control de la Planificación
Gestión por Procesos
Identificación Procesos

MACROPROCESO ASesoramiento, INFORMación Y ORIENTación

Brindar asesoría jurídica a los todos los procesos internos de la institución y ejercer la representación legal ante las instancias jurisdiccionales, además de atender las quejas, reclamos y denuncias de usuarios de telecomunicaciones, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestación de servicios por parte de los operadores.

Proceso	Objetivo	Cargo Responsable
Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.	Jefe de División Quejas y Reclamos
Elaborado por: <i>Abg. Larraín Valenzuela</i> Asesoría Legal CONATEL		03 JUL 2023 Fecha:
Revisado por:		Fecha:
Aprobado por:		Fecha:

Hugo Alfrede Silveira D.
Asesor Legal

03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Subprocesos
Nº: 39

MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACION Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

OBJETIVO DEL PROCESO Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.

Subproceso	Objetivo	Cargo Responsable
Gestión de Atención al Público	Atender con calidad y oportunidad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Jefe Centro de Atención al Público
Gestión de Protección al usuario	Brindar al usuario una atención confiable y transparente respecto de sus denuncias presentadas a la institución, relativas a los servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos de las partes interesadas, respetando las políticas y normativas vigentes.	Jefe División de Quejas y Reclamos

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*  03 JUL 2023 Fecha:
Asesoría Legal
CONATEL

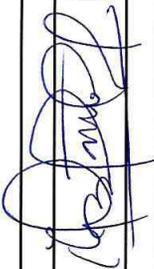
Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:


Abg. Hugo Alfredo Silveira P.
Asesor Legal
03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMONENTE: PRINCIPIO: FORMATO: N°:	Control de la Planificación Gestión por Procesos Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso 46
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO	Gestión de Protección al Usuario
PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO
Dictamen de Quejas y Reclamos Proyecto de Resolución de Presidencia Proyecto de notas PR y QyR Interno y Memo Q Y R	*Sustentado en el análisis del marco legal aplicable en cada caso * Clara *Que garantice la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente * Que cumpla con la reglamentación respecto al formato aprobado para los documentos institucionales. Clientes y/o grupos de Interés Externos: Usuarios e interesados de Servicios de Telecomunicaciones; prestadores de servicios de telecomunicaciones Internos: Asesoría Legal, Presidencia
Revisado por: Fecha:	 Abg. Laura Watanabe Asesoría Legal CONATEL 03 JUL 2023
Aprobado por: Fecha:	 Abg. Hugo Alvarado Asesoría Legal 03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso
N°: 47

MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Expedientes de reclamos de Servicios de Telecomunicaciones: telefonía móvil/fija internet hogar /móvil Tv cable Radio ilegales/ con interferencias otros	Recibida por cualquier canal de contacto institucional habilitado: Presencial, a través de nota dirigida al Presidente de la CONATEL. Correo Electronico	Externo: Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y terceros interesados. Internos: Mesa de entrada institucional Centro de Atención al Público - CAP - Gerencia de Supervisión y Control

Recursos necesarios:
Humanos - Tecnológicos: PC, bases de datos, conectividad - Financieros - Infraestructura física

Abg. Laura Watanabé
Asesoría Legal
CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: Fecha:

Aprobado por: Fecha:

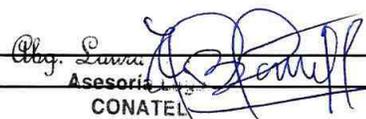
Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal
10 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACION

ONENTE: Control de la Planificación
IPIO: Gestión por Procesos
ATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos
Nº: 48

MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
OBJETIVO	Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.
SUBPROCESO	Gestión de Protección al usuario
OBJETIVO	Brindar al usuario una atención confiable y transparente respecto de sus denuncias presentadas a la institución, relativas a los servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos de las partes interesadas, respetando las políticas y normativas vigentes.
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para el tratamiento de las quejas y reclamos presentados
Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Atender, registrar y dar solución al reclamo presentado por el Usuario de servicio de telecomunicaciones.
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Correr traslado del reclamo presentado al Prestador de Servicio afectado, para que informe acerca de los antecedentes que tuviere del caso, y si correspondiere, llamar a audiencia de conciliación.
Dictaminar	Si fuera el caso, desarrollar la Audiencia de Conciliación; analizar los antecedentes y emitir dictamen conforme a la normativa vigente.
Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario

Elaborado por: 
Abg. Livia Asesoría Legal
CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Elaborado por: Fecha:

Elaborado por: 
Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal
03 JUL 2023

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
N°: 49

MACROPROCESOS ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO Gestión de Protección al usuario

N°	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Elaborar el plan de trabajo anual	15 días hábiles
		Define los canales de comunicación a habilitar para la recepción de reclamos	
		Actualizar, en caso necesario, los procedimientos aprobados	
		Establece recursos necesarios para el área	
2	Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Recibe el reclamo presentada por el Usuario.	2 días hábiles
		Solicitar informe al CAP, en caso de ser necesario	
		Elaborar la Providencia de inicio del reclamo	
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Realizar la copia completa del expediente de reclamo	2 días hábiles
		Elaborar la nota QyR dirigida al prestador del servicio denunciado.	
		Correr traslado al prestador del servicio denunciado, y en su caso, llamar a audiencia de conciliación.	
		Notificar a través del Ujier que fuera designado en el área.	
4	Dictaminar	Analizar los antecedentes contrastando con las reglamentaciones vigentes.	3 días hábiles
		Elaborar dictamen conforme al análisis realizado	
		Elevar el Dictamen a la Asesoría Legal	
5	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Analiza los informes generados por las herramientas tecnológicas empleadas por el área	Trimestral
		Evalúa resultados de indicadores de gestión del proceso y otros datos estadísticos de gestión del área	

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe* Fecha: 03 JUL 2023
Asesoría Legal

Revisado por: CONATEL Fecha:

Aprobado por: Fecha:

P
Abg. Hugo Alfredo S. Vera D.
Asesor Legal
03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos
Nº: 50

MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

Nº	(Origen y/o Grupos de Interés)	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario	Fecha de Entrega Periodicidad
1	Disposiciones Administrativas internas.	Informe de Gestión	Firmado por el Gerente En formato impreso, utilizando las planillas predeterminadas en el marco del Presupuesto Público por Resultados	Gerencia Administrativa y Financiera	Trimestral / Semestral / Anual
2	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información.	Informes específicos y puntuales	En formato impreso en hojas oficiales Firmado por el Gerente del Servicio Firmado por el Presidente de la institución En el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública	Solicitante (instituciones públicas, Ciudadano)	A solicitud de parte

Elaborado por: 
Abg. Laura Wickanabe
Asesoría Legal
CONATEL

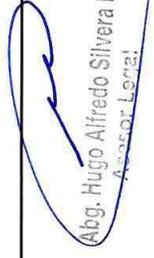
Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:


Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal

03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
 PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
 FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos

Nº: 69

MACROPROCESO:

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES						
SUBPROCESOS	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Gestión de Atención al Público	Atender con calidad y oportunidad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios Deficiencias en la atención y servicio al usuario	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	Funcionarios de AL, otras dependencias de la institución Entorno Funcionarios de AL, Entorno, TICs	* Limitaciones de recursos (humanos, tecnológicos, infraestructura) * Información incompleta o incorrecta * Impericia * Falta de capacitación del personal de Contact Center * Fallas en los sistemas y equipos de comunicación * Falta de cultura de servicio al usuario	Bajo nivel de contribución al logro del objetivo de la Gerencia Falencias en la atención brindada Insatisfacción de usuarios Afectación a la imagen institucional
Gestión de Protección al usuario	Brindar al usuario una atención confiable y transparente respecto de sus denuncias presentadas a la institución, relativas a los servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos de las partes interesadas, respetando las políticas y normativas vigentes.	Burocracia del proceso Baja cultura de denuncia	Exigencia de tramitar la denuncia en forma presencial desalienta a los usuarios a presentarla Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento	Entorno, normativa interna Entorno	*Reglamento exige tramite presencial * Institución no puede investigar de oficio * Bajo conocimiento del servicio brindado por la institución * Falta capacitación y orientación a la población en materia de derechos como usuarios	Insatisfacción de usuarios no resuelta Mal servicio de prestadoras no detectadas, rectificadas o sancionadas Mala Imagen institucional

03 JUN 2023

Elaborado por: *Abg. Sandra Watanabe*
 Asesoría Legal
 CONATEL
 Revisado por: *Abg. Hugo Alfredo Sivera D.*
 Aprobado por: *Abg. Hugo Alfredo Sivera D.*

Fecha:

Fecha:

Fecha:

03 JUN 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos
Nº: 74

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN						
Macroproceso:	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
Subprocesos	Riesgos	CALIFICACIÓN			Evaluación	Medidas de Respuesta
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
Gestión de Atención al Público	Desierto en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
	Deficiencias en la atención y servicio al usuario	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
	Burocracia del proceso	2	20	40	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Gestión de Protección al usuario	Baja cultura de denuncia	3	5	15	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir

Elaborado por: *Abg. Saucha Delanabe*
Asesora Legal
CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: *Abg. Hugo Alfredo Silveira D.*
Asesor Legal

Fecha: 03 JUL 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Ponderación Subprocesos y Riesgos
N°: 79

Proceso: Gestión de Atención al Público

PONDERACIÓN SUBPROCESO		PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS		CALCULO AUXILIAR					
Subprocesos	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %	Actividad	Riesgo	Ponderación Actividad	Sumatoria Calificación riesgo	Calificación Riesgo	Ponder Activ x Calif RI
Gestión de Atención al Público	60%	Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	30%	1	Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	60%	20	50%	30,00%
Gestión de Protección al usuario	40%	Deficiencias en la atención y servicio al usuario	30%		Deficiencias en la atención y servicio al usuario		20	50%	30,00%
		Burocracia del proceso	20%	2	Burocracia del proceso	40%	40	50%	20,00%
		Baja cultura de denuncia	20%		Baja cultura de denuncia		15	50%	20,00%
Total:	100%					100%	95		100%

Elaborado por: *Abg. Laura Delgado*
Asesoría Legal
CONATEL

Fecha:

03 JUL 2023

Revisado por:

Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal

Fecha:

03 JUL 2023

Aprobado por:

Fecha:



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN**

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Priorización Riesgos y Subprocesos
N°: 84

MACROPROCESO:		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN					
PROCESO:		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
(1) Riesgos	(A) Subproceso (B)% Ponderación Subproceso	Subproceso 1 60%		Subproceso 2 40%		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
		Calificación	Peso	Calificación	Peso		
Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	20%	10	1,20			1,20	3
Deficiencias en la atención y servicio al usuario	20%	20	2,40			2,40	4
Burocracia del proceso	20%			40,00	3,20	3,20	1
Baja cultura de denuncia	20%			15,00	1,2	1,20	2
(C) Total Subprocesos	80%		3,60		4,40		
(D) Priorización Subprocesos			2		1		

Elaborado por: Abg. Laura Weymanche Asesora Legal
 CONATEL
 Fecha: **03 JUL 2023**

Revisado por: Abg. Héctor Alfredo Silveira D.
 Asesor Legal
 Fecha:

Aprobado por:
 Fecha: **03 JUL 2023**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Mapa de Riesgos - Subprocesos
Nº: 89

MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Burocracia del proceso	Exigencia de tramitar la denuncia en forma presencial desalienta a los usuarios a presentarla	3,20	1
Baja cultura de denuncia	Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento	1,20	2
Desacierto en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	1,20	3
Deficiencias en la atención y servicio al usuario	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	2,40	4

Elaborado por: *Abg. Santa Watanabe*
Asesoría Legal
CONATEL
Fecha: 03 IIII 2023

Revisado por: _____ Fecha: _____

Aprobado por: *Abg. Hugo Alfredo Silvera D.*
Asesor Legal
Fecha: 03 IIII 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
 PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
 FORMATO: Identificación de Riesgos - Actividades

Nº: 70

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN						
Proceso: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones						
Subproceso: Gestión de Protección al Usuario						
ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para el tratamiento de las quejas y reclamos presentados	Desacierto	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	Funcionarios de la División de Quejas y Reclamos, otras dependencias de la institución Entorno	* Limitaciones de recursos (humanos, tecnológicos, infraestructura, presupuesto económico) * Información incompleta o incorrecta * Impericia	Bajo nivel de contribución al logro del objetivo de la Gerencia Falencias en la gestión.
Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Atender, registrar y dar solución al reclamo presentado por el Usuario de servicio de telecomunicaciones.	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad.	Funcionarios de la División de Quejas y Reclamos; sistemas y equipos informáticos desactualizados, otras dependencias de la institución, Entorno; atques causados por agentes externos	* Fallas de los sistemas informáticos * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Correr traslado del reclamo presentado al Prestador de Servicio afectado, para que informe acerca de los antecedentes que tuviere del caso, y si correspondiere, llamar a audiencia de conciliación.	Demora	Tardanza en recibir la respuesta del Prestador de Servicios	Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones Sistemas de Información y Comunicación; otras dependencias de la institución	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la respuesta	Disconformidad del Usuario
Dictaminar	Analizar los antecedentes y emitir dictamen conforme a la normativa vigente.	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Tardanza en comunicar al Usuario la respuesta a su petición. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad.	Funcionarios de la División de Quejas y Reclamos, Entorno, Sistemas de Información y Comunicación, sistemas y equipos informáticos desactualizados, otras dependencias de la institución, Entorno; atques causados por agentes externos	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la petición del Usuario * Descuido del funcionario	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional
Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Desacierto	No se realiza oportunamente el análisis de la gestión de los reclamos.	Funcionarios de la División Quejas y Reclamos; otras dependencias de la institución	* Limitaciones de recursos tecnológicos * Descuido del funcionario * Débil mecanismo de control y reporte	Proceso de Atención optimizado, que no contribuye al logro de los objetivos de la Gerencia

Elaborado por: *Abg. Laura Wakanahe* Asesoría Legal *[Firma]* Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: CONATEL *[Firma]* Fecha: Abg. Hugo Alfredo Silvera D. 03 JUL 2023

Aprobado por: *[Firma]* Fecha: Asesoría Legal



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades
Nº: 75

Macroproceso:	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN					
Proceso:	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
Subproceso:	Gestión de Protección al Usuario					
Actividades	Riesgos	CALIFICACIÓN			Evaluación	Medidas de Respuesta
		Probabilidad	Impacto	Calificación		
Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Desacuerdo	1	10	10	MODERADO	Proteger la institución Compartir
Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	1	5	5	LEVE	aceptar el riesgo
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Demora	1	5	5	LEVE	Proteger la institución Compartir
Dictaminar	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	1	10	10	MDOERADO	Proteger la institución Compartir
Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Desacuerdo	1	10	10	MDOERADO	Proteger la institución Compartir

Elaborado por: *Abg. Laura Domínguez*
Asesoría Legal
CONATEL
[Firma] 03 JUL 2023 Fecha: *[Firma]*

Revisado por: *Abg. Alfredo Silveira D.*
Asesoría Legal
103 JUL 2023

Aprobado por: Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Ponderación Subprocesos y Riesgos
N°: 80

Sub Proceso: Gestión de Protección al Usuario

PONDERACIÓN ACTIVIDADES		PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES		Actividad	Riesgo	Ponderación Actividad	Sumatoria Calificación riesgo	Calificación Riesgo	Ponder Activ x Calif RI
Actividades	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %						
Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	20%	Desacuerdo	20%	1	Desacuerdo	10%	20	100%	10,00%
Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	20%	Demora, Fallos de Hardware y software, Virus informático.	20%	2	Deficiencias en la atención	20%	20	100%	20,00%
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	20%	Demora	20%	3	Demora	20%	40	100%	20,00%
Dictaminar	20%	Demora, Fallos de Hardware y software, Virus informático.	20%	4	Demora	20%	40	100%	20,00%
Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	20%	Desacuerdo	20%	5	Omisión	20%	20	100%	20,00%
				6	Desacuerdo	10%	20	100%	10,00%
Total:	100%	Total:	100%			100%	160		100%

CALCULO AUXILIAR

Elaborado por: *Laura Watanabe* Fecha: **03 JUN 2023**
 Asesoria Legal
 CONATEL

Revisado por: *Hugo Alfredo Silveira* Fecha: **03 JUL 2023**
 Asesor Legal

Aprobado por: _____ Fecha: _____



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Priorización Riesgos y Actividades
N°: 85

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

Gestión de Protección al Usuario

(1) Riesgos	(A) Actividad Ponderación (2) % Ponderación Riesgo	20%		20%		20%		20%		20%		20%		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
		Calificación	Peso	0											
												Calificación	Peso		
Desacuerdo	20%	10	0,40									0,00	0,00	0,40	2
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	20%			5	0,20									0,20	3
Demora	20%					5	0,20	10	0,40					0,60	1
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	20%									10	0,40			0,40	4
Desacuerdo	20%									10	0,40			0,40	4
(C) Total Actividades	100%		0,40		0,20		0,20		0,40		0,80		0,00	2,00	
(D) Priorización Actividades															

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*
 Asesoría Legal
 CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: *Abg. Hugo Alfredo Silveira D.*
 Asesoría Legal
 CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Aprobado por: *Abg. Hugo Alfredo Silveira D.*
 Asesoría Legal
 CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

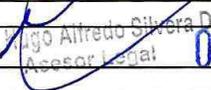


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades
Nº: 90

MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones		
SUBPROCESO	Gestión de Protección al Usuario		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Desacierto	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	0,40	1
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad.	0,20	2
Demora	Tardanza en recibir la respuesta del Prestador de Servicios	0,60	3
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Tardanza en comunicar al Usuario la respuesta a su petición. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad.	0,40	4
Desacierto	No se realiza oportunamente el análisis de la gestión de los reclamos.	0,40	4

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*  Fecha: 03 JUL 2023
Asesoría Legal
CONATEL

Revisado por: *Abg. Hugo Alfredo Silveira D.*  Fecha: 03 JUL 2023
Asesor Legal

Aprobado por: Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación
PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
Nº: 91

OBJETIVO INSTITUCIONAL: Buen posicionamiento e imagen y fortalecimiento institucional

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO: Gestión de Protección al Usuario

Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x)	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
Brindar al usuario una atención confiable y transparente respecto de sus denuncias presentadas a la institución, relativas a los servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos de las partes interesadas, respetando las políticas y normativas vigentes.	Desacierto	0,40	Reducir el riesgo * Implementar mecanismos de seguimiento de las peticiones de los Usuarios, con fuerte apoyo de plataformas tecnológicas. * Implementar planes de mantenimiento de los sistemas de información y comunicación del CAP
	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	0,20	Asumir el riesgo
	Demora	0,60	Asumir el riesgo
	Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	0,40	Asumir el riesgo
	Desacierto	0,40	Asumir el riesgo

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*
Asesoría Legal
CONATEL
Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: *Abg. Hugo Alfredo Silveira*
Asesor Legal
Fecha: 03 JUL 2023

Aprobado por: _____ Fecha: _____



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN**

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO Política Operacional
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
N°: 92

OBJETIVO INSTITUCIONAL: Buen posicionamiento e imagen y fortalecimiento institucional

MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Desacuerdo	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	Asumir el riesgo	Identificar y gestionar las capacitaciones al personal del área, en caso necesario. Realizar la evaluación periódica del desempeño del proceso de protección al usuario, a fin de adoptar, gestionar e implementar las mejoras en alguno de sus elementos, conforme al resultado de la evaluación.

Abg. **Elaborado por:** Saucá Datanabe **Fecha:** 03 JUL 2023

Asesoría Legal
CONATEL

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal
03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE	Control de la Implementación					
PRINCIPIO	Control Operacional					
ELEMENTO	PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:	Diseño de Procedimientos					
Nº:	93					
MACROPROCESO:	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN					
PROCESO:	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
SUBPROCESO:	Gestión de Protección al usuario					
PROCEDIMIENTO:	Gestión de Protección al usuario					
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Analiza y recomienda la implementación de determinadas políticas de servicio al ciudadano usuario de telecomunicaciones	<p>Periódicamente se revisa y actualiza la Política de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, a fin de garantizar su pertinencia, eficacia y eficiencia.</p> <p>Se define, se planifica y se gestiona los canales de ingreso de expedientes de reclamos que la institución empleará para brindar la protección al usuario de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Se identifican y estiman los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura física y tecnológica necesarios para la prestación adecuada del servicio.</p> <p>Se elabora, se socializa y se implementan los protocolos de protección al usuario, para cada uno de los canales de reclamos habilitados.</p> <p>Se define, revisa o actualiza, en casos necesarios, los formularios a emplear para el registro de las peticiones recibidas de los usuarios.</p> <p>Se establece el sistema de archivo (digital e impreso) respecto a las peticiones recibidas.</p>	<p>Políticas y Protocolo de Protección al usuario de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Necesidades de recursos presentadas al Gerente</p>	Gestión de Atención al Público	Jefatura División Quejas y Reclamos y Gerente - Asesor Legal
		Propone los canales de ingresos de reclamos a habilitar				
		Define los protocolos de protección al usuario de servicios de telecomunicaciones				
		Evalúa y proyecta los recursos necesarios para la División de Quejas y Reclamos				
2	Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Recibe el reclamo presentado por el Usuario.	<p>Se puede recibir el reclamo a través de cualquiera de los canales habilitados.</p> <p>De conformidad al Reglamento de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, reunidos los antecedentes del reclamo se corre traslado al prestador del servicio, y se llama a audiencia de conciliación. Se notifica a ambas partes.</p>	Expediente (físico y/o electrónico) con numeración de Mesa de Entrada de la Institución	Gestión de Atención al Público	Funcionario de la División de Quejas y Reclamos
		Requiere informe al CAP, recibido el resultado, remite copia para traslado a la parte reclamada con fijación de audiencia de conciliación. Se notifica a las partes.				
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Remite el Formulario al Prestador del Servicio.	<p>Se puede recibir el reclamo a través de cualquiera de los canales habilitados.</p> <p>De conformidad al Reglamento de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, reunidos los antecedentes del reclamo se corre traslado al prestador del servicio, y</p>	<p>Registro de Notificación al Prestador</p> <p>Registro de respuesta del Prestador</p>	Gestión de Atención al Público	Funcionario del CAP, Div. Quejas y Reclamos
		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	Dictaminar	En caso necesario, se desarrolla la Audiencia de Conciliación	<p>Culminada la conciliación, se analiza el caso y se dictamina. El mismo se pone a consideración del Gerente del área para su consideración y si correspondiere, remite a la Presidencia con el Proyecto de Resolución y Nota PR. Fin del procedimiento</p>	Registro de respuesta entregada al Usuario	Gestión de Atención al Público	Funcionario del CAP
		Se Dictamina y eleva al Gerente del área para su consideración, con los proyectos de Resolución PR y Nota PR.				
5	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Proponer medidas correctivas y de mejora del proceso de reclamos, al Gerente del área	<p>Establece las medidas correctivas más pertinentes y presenta al Gerente para consideración y decisión de implementación.</p>	Plan de mejora del proceso	Gestión de Atención al Público	Jefe División Quejas y Reclamos y Gerente del área
		Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN				
6	0					

Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*
 Asesoría Legal
 CONATEL

Fecha: 03 JUN 2023

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
 Asesor Legal
 03 JUL 2023



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE
 PRINCIPIO
 ELEMENTO
 FORMATO:
 N°: 94

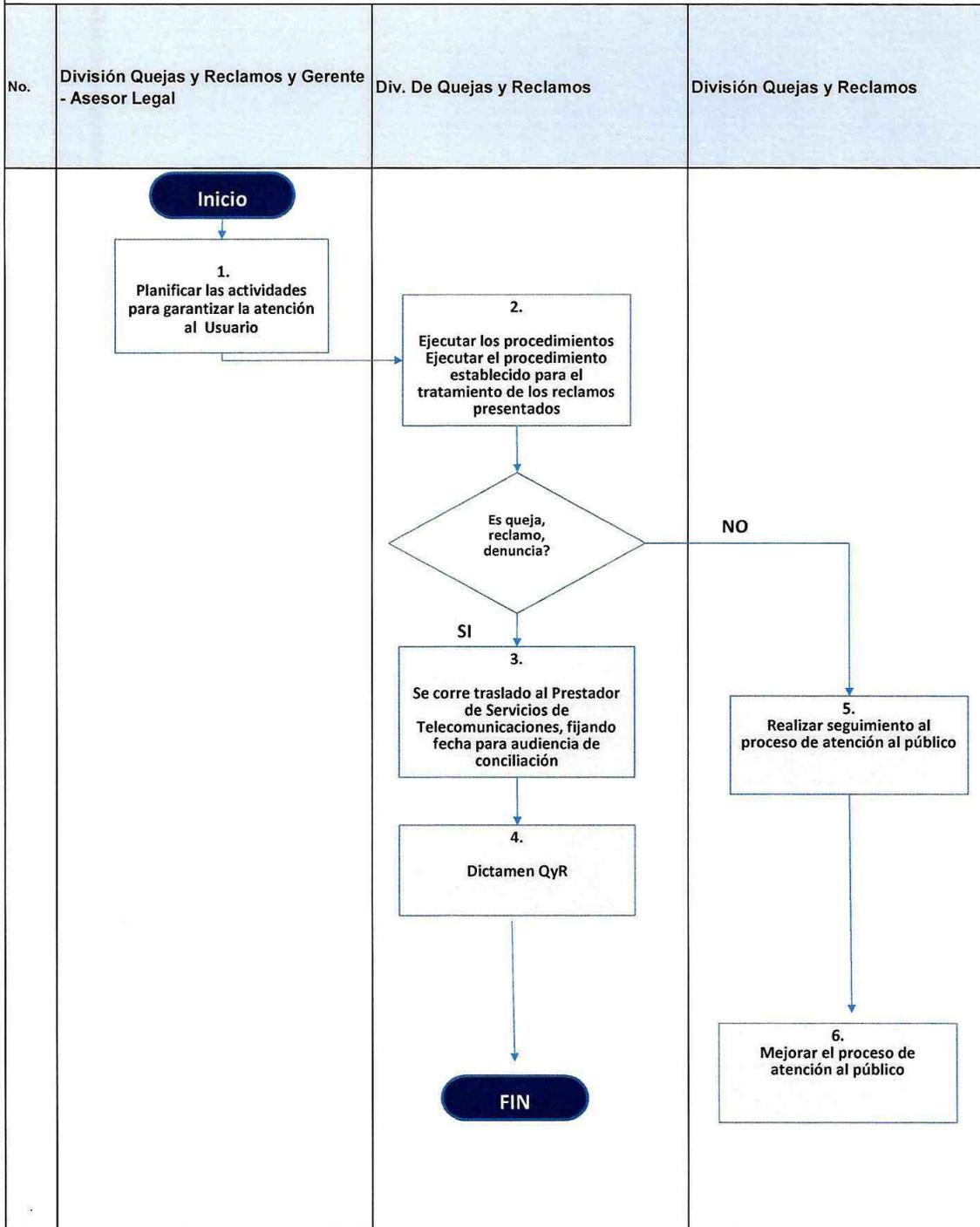
Control de la Implementación
 Control Operacional
 PROCEDIMIENTOS
 Diseño de Flujoograma

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SUBPROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Gestión de Protección al Usuario



Elaborado por: *Abg. Laura Watanabe*
 Asesoría Legal

Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: CONATEL

Fecha: 03 JUL 2023

Aprobado por: _____ Fecha: _____



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO CONTROLES
FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad
Nº: 95

MACROPROCESO: ASesoramiento, Información y Orientación
PROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO: Gestión de Protección al usuario

ACTIVIDAD: A03. Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Demora	Asumir el riesgo	Reducir el riesgo	Preventivo Detectivo	Verificar el estado de las peticiones tramitadas y contar con evidencias (reportes) periódicos de su evaluación y correctivos aplicados Verificar la realización periódica de la capacitación del personal	0,71	0,70	0,71

Elaborado por: *Abg. Laura Wakamabe*
Asesoría Legal
CONATEL
Fecha: 03 JUL 2023

Revisado por: *Abg. Hugo Alvarado Silveira D.*
Fecha: 03 JUL 2023

Aprobado por: _____
Fecha: _____



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO CONTROLES
FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad
N°: 95

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO: Gestión de Protección al usuario

ACTIVIDAD: A04. Dar respuesta al Usuario

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Asumir el riesgo	Reducir el riesgo	Detectivo	Verificar el estado de las peticiones tramitadas y contar con evidencias (reportes) periódicos de su evaluación y correctivos aplicados Verificar la realización periódica de la capacitación del personal	0,71	0,70	0,71

Elaborado por: Fecha: 03 JUL 2023

Abg. Laura Valdivia
Asesoría Legal
CONATEL

Revisado por: Fecha: 03 JUL 2023

Abg. Hugo Alfredo Sivera D.
Asesor Legal

Aprobado por: Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO CONTROLES
FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes
N°: 96

MACROPROCESO ASesoramiento, Información y Orientación
PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

ACTIVIDAD A03. Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Demora	Asumir el riesgo	capacitaciones periódicas a los funcionarios y usuarios e interesados de servicios de telecomunicaciones, conforme a la identificación de necesidades de perfeccionamiento para preparar a los funcionarios en el uso de las nuevas infraestructuras tecnológicas adoptadas. Monitorear el estado de los expedientes a efectos de tomar las medidas correctivas oportunas	0,71	0,70	0,71	NA	NA

Elaborado por:

Abg. Laura Natanabe
Asesora Legal
CONATEL

Fecha:

03 JUL 2023

Revisado por:

Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal

Fecha:

03 JUL 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO CONTROLES
FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes
Nº: 96

MACROPROCESO ASesoramiento, INFORMación Y ORIENTación
PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

ACTIVIDAD A04. Dar respuesta al Usuario

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Demora, Fallas de Hardware y software, Virus informático.	Asumir el riesgo	capacitaciones periódicas a los funcionarios y usuarios e interesados de servicios de telecomunicaciones, conforme a la identificación de necesidades de perfeccionamiento para preparar a los funcionarios en el uso de las nuevas infraestructuras tecnológicas adoptadas. Monitorear el estado de los expedientes a efectos de tomar las medidas correctivas oportunas	0,71	0,70	0,71	NA	NA

Elaborado por:

Abg. Laura Mabanabe
Asesoría Legal
CONATEL

Fecha:

03 JUL 2023

Revisado por:

Abg. Hugo Alvarado Silveira
Asesor Legal

Fecha:

03 JUL 2023

Aprobado por:

Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -
 COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: Control de la Planificación

PRINCIPIO: Gestión por Procesos

ELEMENTO: INDICADORES

FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos

N°: 99

Macroproceso	Proceso	Subproceso	Actividad	Objetivo	Factor Crítico de Éxito	Tipo de indicador	Denominación del Indicador	Fórmula	Descripción	Línea de Base	Meta	Rango de Tolerancia	Periodicidad	Responsable
ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	Gestión de Protección al usuario	NA	Atender con calidad y oportunidad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Procesos eficientes y tecnología de vanguardia permiten la mejora de la atención a los reclamos	Eficacia	Porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo	Porcentaje de peticiones atendidas dentro del plazo en el periodo anterior / Porcentaje de peticiones atendidas dentro del periodo anterior x 100	Indica el porcentaje de peticiones (quejas, reclamos, denuncias) recibidas y atendidas dentro del plazo establecido, en el periodo, respecto del periodo anterior, de manera proporcional.	Sin dato	85%	Aceptable: 75% a 84% Inaceptable: menos del 75%	Trimestral	División de Quejas y Reclamos
						Calidad	Porcentaje de recursos de reconsideraciones contra Resoluciones PR, en el marco de los expedientes de reclamos.	Porcentaje de recursos de reconsideraciones PR, en el marco de los expedientes de reclamos / Porcentaje de recursos de reconsideraciones PR, en el marco de los expedientes de reclamos x 100	Indica el porcentaje Satisfacción de los usuarios reclamantes, en relación al total de expedientes de reclamos tramitados en la División de Quejas y Reclamos.	Sin dato	85%	Aceptable: 75% a 84% Inaceptable: menos del 75%		

Elaborado por:

Abg. Laura M. Hernández
 Asesora Legal
 CONATEL

Fecha:

03 JUL 2023

Revisado por:

Fecha:

03 JUL 2023

Abg. Nilda Alfrede Silveira D.
 Asesora Legal

Aprobado por:

Fecha: