

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3439/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – VERSIÓN 2.0” 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, 27 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 CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3316/2023, la Resolución Directorio N° 2964-3/2020 y el Interno CCCI/133/2023 del 22 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 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 y la Resolución Directorio N° 2964-3/2020 que aprueba el Proceso Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones Versión 1.0, correspondiente al Macroproceso Asesoramiento Legal.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/133/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos de la Gerencia Administrativa Financiera, la Gerencia de Capital Humano, la Gerencia Operativa de Contrataciones y la Asesoría Legal, desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia 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 27 de diciembre de 2023, Acta N° 65/2023 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;





CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI
REKUÁI

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3439/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – VERSIÓN 2.0” 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

RESUELVE:

- Art. 1°** APROBAR la actualización del Subproceso **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – Versión 2.0** 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. 6°** DEROGAR la Resolución Directorio N° 2964-3/2020 que aprueba el Proceso Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones Versión 1.0, correspondiente al Macroproceso Asesoramiento Legal.
- Art. 7°** COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente
Res. Dir. N° 3439/2023

A1141330

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 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

DUEÑO: UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

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:
N°:

Control de la Planificación
Gestión por Procesos
Identificación Procesos

VERSION 2.0

MACROPROCESO

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

OBJETIVO

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 Unidad Centro de Atención al Público, Jefe de División Quejas y Reclamos

Elaborado por:

Fecha: 19-12-23

Revisado por:

Fecha: 20 DIC 2023

Abogado Gestiones Desele
Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal

Aprobado por:

Fecha:



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

COMPONENTE:
PRINCIPIO:
FORMATO:
N°:

Control de la Planificación
Gestión por Procesos
Identificación Procesos

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

OBJETIVO

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 Unidad Centro de Atención al Público, Jefe de División Quejas y Reclamos

Elaborado por:

Fecha: 19-12-23

Revisado por:

Fecha: 120 DEC 2023

Abg. Hugo Alfredo Silveira U.
Asesor Legal

Fecha:



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

COMPONENTE:
PRINCIPIO:
FORMATO:
Nº: 39

Control de la Planificación
Gestión por Procesos
Identificación Subprocesos

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO

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

OBJETIVO DEL PROCESO

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.

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:

Fecha:

20-12-23

Revisado por:

Fecha:

20 DIC 2023

Aprobado por:

Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal

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: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso

Nº: 46

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO

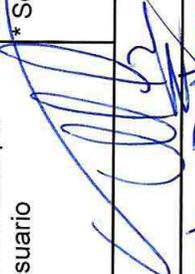
ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO

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

SUBPROCESO

Gestión de Atención al Público

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
Respuesta a la consulta, queja, reclamo o denuncia presentada por el usuario	<ul style="list-style-type: none">* Confiable* Oportuna* Clara* Apoyada en las tecnologías de información y comunicación* Segura	<p>Externos: Usuarios e interesados de Servicios de Telecomunicaciones; prestadores de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Internos: Asesoría Legal, GAF</p>
Elaborado por:		Fecha: 29-12-23.
Revisado por:		Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por:	Abg. Hugo Alfredo Silvera D. Asesor Legal	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: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso
Nº: 47
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
PROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO: Gestión de Atención al Público

Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Consulta, queja, reclamo o denuncia o pedido de informe recibido del Usuario	* Recibida por cualquier canal de contacto institucional habilitado: - Presencial - Telefónico - Redes sociales - Página web	Externo: Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y terceros interesados, Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones Internos: GST, GAR, GSC

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

Elaborado por:  Fecha: 09-12-23

Revisado por:  Fecha: 20 DIC 2023

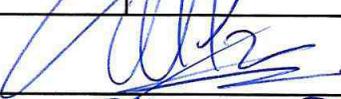
Aprobado por:  Fecha:
Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal

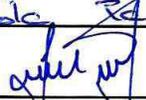


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACION

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos
Nº: 48
VERSIÓN 2.0

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 Atención al Público
OBJETIVO	Atender con calidad y oportunidad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para brindar una atención de calidad al usuario.
Ejecutar la atención al Usuario	Atender y registrar la petición presentada por el Usuario, a fin de canalizar a la empresa prestadora del servicio, de conformidad a la normativa vigente.
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Solicitar al Prestador de Servicios que informe acerca de una queja, reclamo o denuncia recibida en la institución de parte de un Usuario, a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
Dar respuesta al Usuario	Entregar al Usuario la respuesta a su petición, de manera oportuna a través de los medios de comunicación disponibles.
Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Evaluar periódicamente la eficacia y eficiencia de las estrategias, canales y acciones de atención al público.
Mejorar el proceso de atención al público	Adoptar e implementar medidas correctivas y de mejora del proceso, a fin apoyar al logro de los objetivos del CAP.

Elaborado por:  Fecha: 19-12-23

Revisado por:  Fecha: 20 DIC 2023

Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal

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
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
Nº: 49 VERSIÓN 2.0

MACROPROCESOS ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

SUBPROCESO Gestión de Atención al Público

Nº	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Define la política de servicio al ciudadano	15 días
		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	Recibe la petición presentada por el Usuario.	En el día
		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	Remite el Formulario al Prestador del Servicio.	10 días
		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	Comunica al Usuario la respuesta recibida del Prestador de Servicios	1 día
		Registra la conformidad o no conformidad del Usuario.	
5	Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Aplica herramienta de medición de la satisfacción del Usuario, en relación a la atención recibida del personal del CAP.	Mensual
		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.	
6	Mejorar el proceso de atención al público	Propone medidas correctivas y de mejora del proceso de Atención al Público y presenta al Gerente del área para aprobación.	Trimestral
		Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN	

Elaborado por:

Fecha: 29-12-23

Revisado por:

Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por:

Fecha:

Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal



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 Atención al Público

VERSIÓN 2.0

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:  Fecha: 22-12-23.

Revisado por:  Fecha: 12 0 DIC 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: Identificación de Riesgos – Subprocesos
N°: 69
MACROPROCESO: **ASesoramiento, Información y Orientación**
Proceso: **Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones**
Subprocesos: **Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones**
VERSION 2.0

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.	Desvío 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

Elaborado por: *[Firma]* **Fecha:** 19-12-23.

Revisado por: *[Firma]* **Fecha:** 20 DIC 2023

Aprobado por: *[Firma]* **Fecha:** **Asr**



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

VERSIÓN 2.0

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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	Desacuerdo 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
Gestión de Protección al Usuario	Burocracia del proceso	2	20	40	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
	Baja cultura de denuncia	2	20	40	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir

Elaborado por:  Fecha: 19-12-23.

Revisado por:  Fecha: 12.0 DIC 2023
Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
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: Ponderación Subprocesos y Riesgos

N°: 79 **VERSIÓN 2.0**

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

PONDERACIÓN SUBPROCESO		PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS	
Subprocesos	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %
Gestión de Atención al Público	60%	Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	30%
Gestión de Protección al Usuario	40%	Deficiencias en la atención y servicio al usuario	30%
		Burocracia del proceso	20%
		Baja cultura de denuncia	20%
		Total:	100%

Elaborado por: *[Signature]* *Abogada Tatiana Duarte* **Fecha:** 19-12-2023

Revisado por: *[Signature]* *Abg. Hugo Alfredo Silveira-D.* **Fecha:** 20 DIC 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 Subprocesos
N°: 84

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO:

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

(1) Riesgos	(A) Subproceso	Subproceso 1 60%		Subproceso 2 40%		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo		
		(B) % Ponderación Subproceso	(2) % Ponderación Riesgo	Calificación	Peso			Calificación	Peso
Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	20%	20	2,40			2,40	3		
Deficiencias en la atención y servicio al usuario	20%	20	2,40			2,40	4		
Burocracia del proceso	40%			40,00	6,40	6,40	1		
Baja cultura de denuncia	20%			40,00	3,2	3,20	2		
(C) Total Subprocesos	100%		4,80		9,60				
(D) Priorización Subprocesos		2		1					

Elaborado por:  **Abogada Tatiana Doate.** - Fecha: 19-12-23.

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

Fecha: 120 DIC 2023

Fecha:

Aprobado por:



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
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
RIESGOS	DESCRIPCIÓN		
Burocracia del proceso	Exigencia de tramitar la denuncia en forma presencial desalienta a los usuarios a presentarla	6,40	1
Baja cultura de denuncia	Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento	3,20	2
Desacuerdo 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	2,40	3
Deficiencias en la atención y servicio al usuario	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	2,40	4
Elaborado por:		Fecha:	12-12-23
Revisado por:		Fecha:	12-12-2023
Aprobado por:	Abg. Hugo Alfredo Silveira D. Asesor Legal	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: Identificación de Riesgos – Actividades

N°: 70

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO:

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

Proceso:

Gestión de Atención al Público

Subproceso:

ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS
Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para brindar una atención de calidad al usuario.	Desacuerdo	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	Funcionarios de AL, otras dependencias de la institución Entorno	* Limitaciones de recursos (humanos, tecnológicos, infraestructura) * Información incompleta o incorrecta * Impericia	Bajo nivel de contribución al logro del objetivo de la Gerencia Falencias en la atención brindada
Ejecutar la atención al Usuario	Atender y registrar la petición presentada por el Usuario, a fin de canalizar a la empresa prestadora del servicio, de conformidad a la normativa vigente.	Deficiencias en la atención	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	Funcionarios del CAP Entorno, Sistemas de Información y Comunicación	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Solicitar al Prestador de Servicios que informe acerca de una queja, reclamo o denuncia recibida en la institución de parte de un Usuario, a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.	Demora	Tardanza en recibir la respuesta del Prestador de Servicios	Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones Sistemas de Información y Comunicación	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la respuesta	Disconformidad del Usuario
Dar respuesta al Usuario	Entregar al Usuario la respuesta a su petición, de manera oportuna a través de los medios de comunicación disponibles.	Demora	Tardanza en comunicar al Usuario la respuesta a su petición	Funcionarios del CAP Entorno, Sistemas de Información y Comunicación	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la petición del Usuario	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional



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

N°: 70

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO:

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

Subproceso: Gestión de Atención al Público

ACTIVIDADES	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Omisión	No se realiza el seguimiento al desempeño del proceso de atención	Funcionarios de la División Quejas y Reclamos	* 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
Mejorar el proceso de atención al público	Mejorar el proceso de atención al público	Desacuerdo	Equivocación en la evaluación de la efectividad de la atención, o en la definición de las acciones y mecanismos para optimizar el proceso	Funcionarios del CAP	* Falta de información sistematizada y oportuna * Indicadores mal formulados	Bajo nivel de satisfacción de los Usuarios con el servicio del CAP Mala imagen institucional

Elaborado por:

Abg. Terece Dante

Fecha:

19-12-23.

Revisado por:

[Firma]

Fecha:

20 DIC 2023

Aprobado por: Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal

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: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades
Nº: 75
VERSIÓN 2.0

Macroproceso:	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN						
	Proceso:	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
		Subproceso:	Gestión de Atención al Público				
Actividades	Riesgos		Probabilidad	Impacto	Calificación	Evaluación	
Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Desacierto	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Ejecutar la atención al Usuario	Deficiencias en la atención	1	20	20	IMPORTANTE	Prevenir el riesgo Proteger a la institución Compartir	
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Demora	2	20	40	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Dar respuesta al Usuario	Demora	2	20	40	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Omisión	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Mejorar el proceso de atención al público	Desacierto	1	20	20	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir	
Elaborado por:	Fecha: 20-12-23						
Revisado por:	Fecha: 20 DEC 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

VERSIÓN 2.0

Sub Proceso: Gestión de Atención al Público

PONDERACIÓN ACTIVIDADES		PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES	
Actividades	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %
Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	10%	Desacierto	20%
Ejecutar la atención al Usuario	20%	Deficiencias en la atención	20%
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	20%	Demora	40%
Dar respuesta al Usuario	20%	Omisión	20%
Realizar seguimiento al proceso de atención al público	20%		
Mejorar el proceso de atención al público	10%		
Total:	100%	Total:	100%

Elabrado por:

Alfonso Tatiana Duarte

Fecha: 20-12-23

Revisado por:

Hugo Arredondo
Abg. Hugo Arredondo Silveira D.
Asesor Legal

Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por:

Fecha:



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

VERSIÓN 2.0

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

MACROPROCESO:		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN													
PROCESO:		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones													
SUBPROCESO:		Gestión de Atención al Público													
(1) Riesgos	(A) Actividad	Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario		Ejecutar la atención al Usuario		Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones		Dar respuesta al Usuario		Realizar seguimiento al proceso de atención al público		Mejorar el proceso de atención al público		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
	(B)% Ponderación Actividad	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso		
	(2)% Ponderación Riesgo														
Desacuerdo	20%	20	0,40											0,80	2
Deficiencias en la atención	20%			20	0,80									0,80	3
Demora	40%					40	3,20		40	3,20				6,40	1
Omisión	20%									20	0,80			0,80	4
(C) Total Actividades	100%		0,40		0,80		3,20				0,80		0,40	8,80	
(D) Priorización Actividades						1			2						

Elaborado por: *Abogado Telerecordant* Fecha: 19-12-23
 Revisado por: *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: *[Signature]*
 Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
 Asesor 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: Mapa de Riesgos - Actividades
N°: 90

VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
SUBPROCESO		Gestión de Atención al Público	
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Demora	Tardanza en obtener respuesta del Prestador del Servicio y trasladar la misma al usuario.	6,40	1
Desacuerdo	Equivocación en la determinación de las políticas, canales de comunicación, recursos y mecanismos para garantizar la buena atención al usuario.	0,80	2
Deficiencias en la atención	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	0,80	3
Omisión	No se realiza el seguimiento al desempeño del proceso de atención	0,80	4

Elaborado por:		Fecha: 19-12-23.
Revisado por:		Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por:	 Alfredo Silvera D. Asesor Legal	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
VERSIÓN 2.0

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 Atención al Público		
Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x)	Riesgos	Puntaje
Atender con calidad y oportunidad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Demora	6,40
	Desacuerdo	0,80
	Deficiencias en la atención	0,80
	Omisión	0,80

Elaborado por: *[Signature]* Fecha: 20-12-23
Revisado por: *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por: *[Signature]* Asesor Legal
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
Nº: 92
VERSIÓN 2.0

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 Atención al Público

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Demora	Tardanza en obtener respuesta del Prestador del Servicio y trasladar la misma al usuario.	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	El responsabilidad del Jefe del Centro de Atención al Público, la División Quejas y Reclamos realizar el seguimiento periódico y sistemático del estado de las peticiones recibidas por los Operadores del CAP, a efectos de definir e implementar inmediatamente as medidas correctivas que estén dentro de sus atribuciones. Cuando las medidas correctivas lo ameriten el Jefe de la División requerirá la aprobación del Gerente del área. Es responsabilidad del Jefe de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamo verificar que se realice periódicamente los mantenimientos preventivos a los sistemas y equipos de información y comunicación del CAP. Es responsabilidad del Jefe de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamos, conjuntamente con el Gerente del área, identificar y gestionar las capacitaciones al personal del CAP. Es responsabilidad del Jefe de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamos, conjuntamente con el Gerente del área, realizar la evaluación periódica del desempeño del proceso de Atención al Público, a fin de adoptar, gestionar e implementar las mejoras en alguno de sus elementos, conforme al resultado de la evaluación.

Elaborado por: *[Firma]* Fecha: 10-12-23 -

Revisado por: *[Firma]* Fecha: 20 DIC 2023

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



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

COMONENTE		Control de la Implementación		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	
PRINCIPIO		Control Operacional		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones		Gestión de Atención al Público	
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS		Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
FORMATO:		Diseño de Procedimientos		Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
N°:		93		Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
MACROPROCESO:				Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
PROCESO:				Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
SUBPROCESO:				Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
PROCEDIMIENTO:				Gestión de Atención al Público		Gestión de Atención al Público	
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable	
1	Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	<p>Define la política de servicio al ciudadano</p> <p>Define los canales de comunicación a habilitar</p> <p>Define los protocolos de atención al público</p> <p>Establece recursos necesarios para el CAP</p>	<p>Periódicamente se revisa y actualiza la Política de Atención al Público, a fin de garantizar su pertinencia, eficacia y eficiencia.</p> <p>Se define, se planifica y se gestiona los canales de comunicación que la institución empleará para brindar la atención al público.</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 atención al Público, para cada uno de los canales de comunicación habilitados.</p> <p>Se define, revisa o actualiza los formularios a emplear para el registro de las peticiones recibidas de los usuarios.</p> <p>Se establece el sistema de archivo (digital o impreso) respecto a las peticiones recibidas.</p> <p>Se puede recibir la petición a través de cualquiera de los canales de comunicación habilitados.</p> <p>Si se trata de consultas o pedidos de información, provee al Usuario o deriva al área responsable. Fin del Procedimiento en este caso.</p>	<p>Políticas y Protocolo de Atención al Público socializadas</p> <p>Necesidades de recursos presentadas al Asesor Legal</p>		<p>Jefe Centro de Atención al Público, Jefe División Quejas y Reclamos y Asesor Legal</p>	

VERSIÓN 2.0



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

COMONENTE		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN 2.0		
Control de la Implementación		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones				
Control Operacional		Gestión de Atención al Público				
PROCEDIMIENTOS		Gestión de Atención al Público				
Diseño de Procedimientos		Gestión de Atención al Público				
N°: 93		Gestión de Atención al Público				
MACROPROCESO:		Gestión de Atención al Público				
PROCESO:		Gestión de Atención al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones				
SUBPROCESO:		Gestión de Atención al Público				
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público				
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Ejecutar la atención al Usuario	<p>Bloquea o desbloquea el IMEI, si fuera el caso</p> <p>Genera el formulario habilitado para la recepción de quejas, reclamos y denuncias, si fuera el caso.</p>	<p>Si se trata de pedido de bloqueo o desbloqueo de IMEI, procede a efectuar la operación, de conformidad a la normativa vigente. Fin del Procedimiento en este caso</p> <p>Si se trata de queja, reclamo o denuncia, cualquiera sea el canal de comunicación, debe registrarse los datos del Usuario, los motivos de la queja o reclamo.</p> <p>Debe orientarse al Usuario acerca del procedimiento para la tramitación de su petición, hasta entregar la respuesta del Prestador del Servicio.</p>	Formulario de recepción de quejas, reclamos y denuncias	Gestión de Protección al Usuario	Funcionario del CAP
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	<p>Remite el Formulario al Prestador del Servicio.</p> <p>Hace seguimiento al plazo que tiene el Prestador para remitir su respuesta a la petición</p> <p>Recibe la respuesta del Prestador del Servicio</p> <p>Registra la respuesta.</p> <p>Comunica al Usuario la respuesta recibida del Prestador de Servicios</p>	<p>Remite al Prestador del Servicio, el pedido de respuesta o aclaración con relación a la petición recibida del Usuario.</p> <p>La notificación al Prestador se realiza a través de correo electrónico institucional habilitado al personal del CAP.</p> <p>Realiza seguimiento hasta obtener la respuesta del Prestador. Se puede recibir a través de correo electrónico, o en formato impreso presentado por Mesa de Entrada Única de la Conatel.</p> <p>Contacta con el Usuario por cualquier medio de comunicación disponible.</p> <p>Registra la entrega de la respuesta.</p>	<p>Registro de Notificación al Prestador</p> <p>Registro de respuesta del Prestador</p>	Gestión de Protección al Usuario	Funcionario del CAP



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

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN		VERSION 2.0		
COMPONENTE		Control de la Implementación				
PRINCIPIO		Control Operacional				
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS				
FORMATO:		Diseño de Procedimientos				
N°:		93				
MACROPROCESO:		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN				
PROCESO:		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones				
SUBPROCESO:		Gestión de Atención al Público				
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público				
No.	Actividades	Tareas	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Dar respuesta al Usuario	Registra la conformidad o no conformidad del Usuario.	Registra la conformidad o no del Usuario. En caso de conformidad finaliza el procedimiento. En caso de disconformidad, orienta al Usuario sobre el procedimiento de Denuncia conforme a la normativa vigente de Protección al Usuario. Fin del procedimiento	Registro de respuesta entregada al Usuario		Funcionario del CAP
5	Realizar seguimiento al proceso de atención al público	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.	Trimestralmente analiza los reportes sobre satisfacción de usuarios, estadística de atenciones realizadas. Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida del CAP. Evalúa reportes de peticiones no resueltas favorablemente para el Usuario.	Informes de indicadores del proceso Informes de evaluación de la satisfacción de Usuarios		Jefe División Quejas y Reclamos
6	Mejorar el proceso de atención al público	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. FIN	Establece las medidas correctivas más pertinentes y presenta al Gerente para consideración y decisión de implementación.	Plan de mejora del proceso		Jefe Centro de Atención al Público, Jefe División Quejas y Reclamos y Asesor Legal
Elaborado por:		Fecha: 29-12-23				
Revisado por:		Fecha: 20 DIC 2023				
Aprobado por:		Fecha:				

Abg. Hugo Alfredo Silveira D.
Asesor Legal



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 Flujograma
Nº: 94

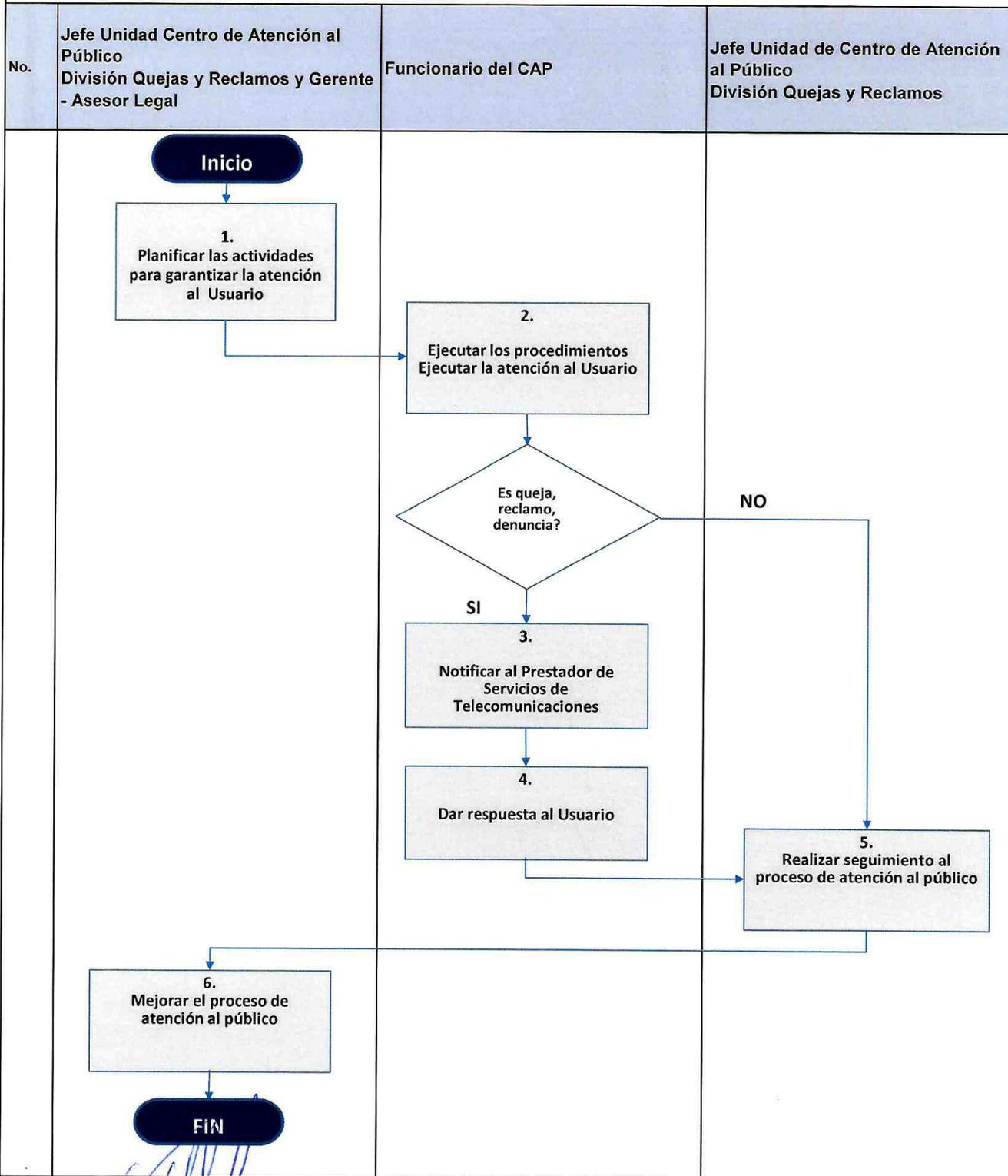
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

SUBPROCESO: Gestión de Atención al Público

PROCEDIMIENTO: Gestión de Atención al Público



Elaborado por: *[Signature]* Abog. Esthela Duarte. Fecha: 19-12-23

Revisado por: *[Signature]* Fecha: 20 DEC 2023

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal



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
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
PROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO: Gestión de Atención al Público

A03. Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones							
Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Demora	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	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: *[Firma]* Fecha: 19-12-23.
Aprobado por: *[Firma]*
Revisado por: *[Firma]* Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por: Asesor Legal 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
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

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

SUBPROCESO: Gestión de Atención al Público

ACTIVIDAD: A04. Dar respuesta al Usuario

Riesgo	Acciones de Prevención	Criterios de Diseño	Tipo de Control	Control Propuesto	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Demora	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	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: 09-12-23.

Revisado por:  Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por:  Asesor Legal
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
VERSIÓN 2.0

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

A03. Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Demora	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	El CAP realiza 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. El CAP cuenta con una plataforma tecnológica que provee información sobre el estado de las peticiones, que es monitorizada por el Jefe a efectos de tomar las medidas correctivas oportunas	0,71	0,70	0,71	NA	NA

Elaborado por:  Fecha: 19-12-23. -
Revisado por:  Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por: Asesor Legal Fecha:



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

COMPROBANTE
Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO CONTROLES
FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes
Nº: 96
VERSIÓN 2.0

MACROPROCESO ASesoramiento, Información y Orientación
PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones
SUBPROCESO Gestión de Atención al Público
ACTIVIDAD A04. Dar respuesta al Usuario

Riesgo	Acciones de Prevención	Control Existente	Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Criterios de Ajuste	Tipo de Control
Demora	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	El CAP realiza 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. El CAP cuenta con una plataforma tecnológica que provee información sobre el estado de las peticiones, que es monitorizada por el Jefe a efectos de tomar las medidas correctivas oportunas	0,71	0,70	0,71	NA	NA

Elaborado por: *[Firma]* Abog. Tatiana Duarte - Fecha: 29-12-23.
Revisado por: *[Firma]* Fecha: 20 DIC 2023
Aprobado por: Abg. Hugo Alfredo Silvera D. Asesor Legal 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

VERSIÓN 2.0

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 Atención al Público	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 al usuario	Eficacia	Número de peticiones atendidas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de peticiones atendidas en el periodo} - \text{N}^\circ \text{ de peticiones atendidas en el periodo anterior}}{\text{N}^\circ \text{ de peticiones atendidas en el periodo anterior}} \times 100$	Indica el porcentaje de incremento en el número de peticiones (quejas, reclamos, denuncias) recibidas y atendidas en el periodo, respecto del número atendido en el periodo anterior.	Sin dato	Aumento progresivo del 10% anual	Acceptable: 7% al 9% Inaceptable: menos del 7%	Trimestral	Jefe de Unidad Centro de Atención al Público - Jefe de la División de Quejas y Reclamos
								$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Valoraciones positivas} / \text{N}^\circ \text{ total de Valoraciones obtenidas de los Usuarios}}{\text{Usuarios}} \times 100$	Indica el porcentaje de valoraciones positivas (bueno y excelente) otorgadas por los Usuarios en la encuesta de Satisfacción aplicada, en relación al total de valoraciones recibidas de los Usuarios, respecto a la calidad de atención del CAP.	Sin dato	85%	Acceptable: 75% a 84% Inaceptable: menos del 75%		

Elaborado por: *[Firma]* Fecha: 29-12-23.

Revisado por: *[Firma]* Abogado. Tatiana Duarte.

Aprobado por: *[Firma]* Fecha: 20 DIC 2023

Abg. Hugo Alfredo Silvera D.
Asesor Legal

Fecha: