

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3452/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO – VERSIÓN 2.0” DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO; CUYO DUEÑO ES LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO 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° 657-11/2020 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° 657-11/2020 que aprueba el Proceso Gestión del Talento Humano Versión 1.0, correspondiente al Macroproceso Gestión del Capital Humano.

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;



**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3452/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO – VERSIÓN 2.0” DEL PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO; CUYO DUEÑO ES LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.**

**RESUELVE:**

- Art. 1°** APROBAR la actualización del Subproceso EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO – Versión 2.0 del Proceso GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO correspondiente al Macroproceso GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO; cuyo dueño es la Gerencia de Capital Humano 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° 657-11/2020 que aprueba el Proceso Gestión del Talento Humano Versión 1.0, correspondiente al Macroproceso Gestión del Capital Humano.
- Art. 7°** COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.



**ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE**

Presidente

Res. Dir. N° 3452/2023

A1141317

**MACROPROCESO**

**GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO.**

**DUEÑO: GERENCIA DE CAPITAL HUMANO.**

**PROCESO**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

**DUEÑO: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

**SUBPROCESO**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

**DUEÑO: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

**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 PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Procesos  
Nº: 38

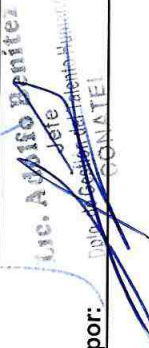
VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

OBJETIVO: Planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que componen la organización, con el objetivo de desarrollar tanto al personal como a la organización.

(3) Proceso - Código	(4) Objetivo	(5) Cargo Responsable
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Desarrollar las habilidades y destrezas del personal de manera a incentivar y mejorar su desempeño laboral y personal	Dpto. de Gestión del Talento Humano
GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	Coordinar eficazmente la gestión de: conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades y experiencias del grupo de personas que conforman o integran la institución	Dpto. de Administración del Personal

Elaborado por:  Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por:  Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: **Abg. David Espínola**  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL Fecha:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Identificación Subprocesos

Nº: 39

VERSION 2.0

(1) MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

(2) PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

(3) OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar las habilidades y destrezas del personal de manera a incentivar y mejorar su desempeño laboral y personal

(4) Subprocesos - Código	(5) Objetivo	(6) Cargo Responsable
Evaluación del Desempeño	Determinar el rendimiento, potencial y la actitud de los funcionarios	Dpto. de Gestión del Talento Humano

Elaborado por: *Liz Nancy Perez* Fecha: 20 DIC 2023  
*Liz Adolfo Benitez*  
Jefe

Revisado por: *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023  
Dpto. de Gestión del Talento Humano  
CONATEL

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

Abg. David Espínola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**

**CONATEL**

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

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

Nº: 46

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO		Clientes y/o grupos de Interés
	integral	objetivo	
Instrumentos de Evaluación	objetivo		Funcionarios de la Institución
	inclusivo		
	analizado		
	objetivo		
Análisis de información	analítico		Comité de Evaluación
	Preciso		
	fiable		
	válido		
Análisis de Resultados	confiable		Autoridades Institucionales
	integral		
	validado		

Elaborado por: *hc nancy wasez* *July* Fecha: 20 DIC 2023

Lic. Adolfo Benítez  
 Jefe  
 División Gestión del Talento Humano  
 CONATEL

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

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

Abg. David Espinola  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**

**COMPONENTE:** CONTROL DE LA PLANIFICACION  
**PRINCIPIO:** GESTION POR PROCESOS  
**FORMATO:** Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso

VERSION 2.0

Nº: 47

**MACROPROCESO :** GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

**PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**SUBPROCESO:** Evaluación del Desempeño

	Insumos	Características del Insumo	Proveedores
	Resolución de aprobación	Completa Clara Socializado conteniendo la periodicidad objetivo	
Criterios de Evaluación	Analítico Inclusivo Socializado Criterioso		Comité de Evaluación

**Elaborado por:** Lic Nancy Nuñez *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023

**Revisado por:** Lic. Adolfo Benítez *[Signature]*  
Director General Talento Humano  
 CONATEL

Fecha: 20 DIC 2023

**Aprobado por:** *[Signature]* Fecha:

**Abg. David Espínola**  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION

PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Definicion Actividades en los Procesos/Subprocesos

Nº: 48

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar las habilidades y destrezas del personal de manera a incentivar y mejorar su desempeño laboral y personal

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

OBJETIVO: Determinar el rendimiento, potencial y la actitud de los funcionarios

(6) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO	(7) OBJETIVO
Verificar el plan de Evaluación aprobado	Ejecutar las actividades y eventos de evaluación del desempeño planificadas.
Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	
Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	Obtener información que permita evaluar las competencias de los funcionarios
Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Ajustar las acciones planificadas
Verificar y validar los resultados	Tomar conocimiento de los resultados, Validar los resultados y los ajustes sugeridos.
Recibir y gestionar aprobación	Formalizar los resultados obtenidos y los ajustes al plan de Gestión del Talento Humano.
Verificar y Aprobar Resolución	
Socializar Resolución y resultados	Dar a conocer los resultados obtenidos de la Evaluación de desempeño a la autoridad competente.
Recibe y archiva	Resguardar correctamente la información

Elaborado por: Lic Nancy Muñoz

Fecha: 20 DEC 2023

Revisado por:

Lic. Adolfo Benitez  
 Jefe  
 Dpto. de Gestión del Talento Humano  
 CONATEL

Fecha: 20 DEC 2023

Aprobado por:

Fecha:

Abg. David Espinola  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
 PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
 FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos  
 N°: 49

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

N°	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Verificar el plan de Evaluación aprobado	Analiza el Plan de evaluación aprobado Verifica herramientas de evaluación Remite herramienta de Evaluación de desempeño	5 días
2	Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	Recibe Brinda información acerca de lo solicitado por la herramienta de evaluación Remite información	15 días
3	Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	Recibe información Analiza y procesa la información Emite resultados	3 días
4	Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Recibe los resultados Analiza acciones a desarrollar a partir de los resultados. Sugerir acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados obtenidos. Elabora modelo de resolución Remitir para su validación	4 días
5	Verificar y validar los resultados	Recibe Verifica Resultados y Valida. Además verifica y valida sugerencias Remite documentación	3 días
6	Recibir y gestionar aprobación	Recibe documentación Coloca dentro del orden del día Pone a consideración documentación	5 días
7	Verificar y Aprobar Resolución	Recibe documentación Verifica y Analiza información Aprueba resultados de la evaluación Remite	1 día
8	Socializar Resolución y resultados	Recibe Elabora Nota de remisión a la SFP. Firma presidente. Remite	10 días
9	Recibe y archiva	Recibe respuesta. Archiva documentación	20 min.

Elaborado por: *[Firma]* Fecha: 20 DEC 2023

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

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

*[Firma]*

Abg. David Espínola  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS  
FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos  
Nº: 50  
VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO  
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario	Fecha de Entrega Periodicidad
1	Requerimientos Legales.	1. Resolución de aprobación de Evaluación de Desempeño 2. Herramienta de Evaluación de	Resolución 328/2013	* Directorio * Secretaría de la Función Pública	Anual
2	Normas y Políticas internas de operación.	1. Actas del Comité de Evaluación	Resultados de la evaluación de Desempeño	* Directorio * Secretaría de la Función Pública	Anual

Elaborado por: *LC VERA VIVERA* Fecha: **20 DIC 2023**  
Revisado por: *Lic. Adolfo Benítez* Fecha: **20 DIC 2023**  
Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

Abg. David Espínola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANNIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades

Nº: 70

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
Verificar el plan de Evaluación aprobado	Ejecutar las actividades y eventos de evaluación del desempeño planificados.	Inexactitud	Que los datos asignados en valores no sean los correctos en base a las necesidades	Personas	desconocimiento. Análisis incorrecto.	No se dispone de la información correcta, lo que genera reprogramaciones presupuestarias
Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño		Incompleto	Anexos solicitados no llenados, o llenados parcialmente	Personas	Desconocimiento para completar los datos requeridos. Sobrecarga de trabajo	Obtención de información parcial, lo cual dificulta la disponibilidad de datos y procesamiento de la información
		Error	Error en el formato y contenido	Personas	Desconocimiento. Sobrecarga de trabajo.	Se generan resultados incorrectos, lo que dificulta la toma de decisiones
Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	Obtener información que permita evaluar las competencias de los funcionarios	Demora	Tardanza en la remisión de resultados	Personas	Excesiva Burocracia. Desinterés	Presentación de la documentación fuera del plazo estipulado. Desprestigio a la institución
Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Ajustar las acciones planificadas	Incumplimiento	No dar cumplimiento a lo establecido en el marco normativo	Personas	Desconocimiento de la Resolución por parte de los funcionarios.	desprestigio de la institución.
Verificar y validar los resultados	Tomar conocimiento de los resultados, Validar los resultados y los ajustes sugeridos.	Desacuerdo	Equivocación o error en la toma de decisiones	Personas	Desconocimiento. Desinterés.	Sanciones. Pérdidas económicas. Interrupción de servicios. Daño de imagen.
Recibir y gestionar aprobación	Formalizar los resultados obtenidos y los ajustes al plan de Gestión del Talento Humano.	Error	Error en el formato y contenido	Personas	Desconocimiento. Sobrecarga de trabajo.	Se genera una nota imprecisa que dificulta la aprobación y genera demora
Verificar y Aprobar Resolución		Incompleto	Anexos solicitados no levantados en la plataforma	Personas	Desconocimiento para completar los datos requeridos. Sobrecarga de trabajo	Obtención de información parcial, lo cual dificulta la disponibilidad de datos y procesamiento de la información
		Inexactitud	Aprobación de datos o informaciones equivocadas	Personas	Sobrecarga de trabajo del personal Falta de atención. Falta de información	Documentación incorrecta.
Socializar Resolución y resultados	Dar a conocer los resultados obtenidos de la Evaluación de desempeño a la autoridad competente.	Error	Error en el formato y contenido	Personas	Desconocimiento. Sobrecarga de trabajo.	Se genera una nota imprecisa que dificulta la aprobación y genera demora
Recibe y archiva	Resguardar correctamente la información	Demora	Tardanza en la remisión de la Resolución de aprobación	Personas	Excesiva Burocracia. Desinterés	Presentación de la documentación fuera del plazo estipulado. Desprestigio a la institución
		Error	Error en el archivo de la documentación	Personas	Desconocimiento. Sobrecarga de trabajo. Falta de atención	Se genera documentación incorrecta

Elaborado por: *Héctor Díaz* Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: *Lic. Adolfo Benítez* Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: *[Firma]* Fecha: \_\_\_\_\_

Abg. David Espínola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Actividades  
N°: 75

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO  
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(3) Actividades	(4) Riesgos	CALIFICACIÓN			(8) Evaluación	(9) Medidas de Respuesta
		(5) Probabilidad	(6) Impacto	(7) Calificación		
Verificar el plan de Evaluación aprobado	Inexactitud	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable.	Proteger la Institución Compartir
Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	Demora	2	10	20	Zona de riesgo Tolerable. Proteger la Institución Compartir	
Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño					Zona de riesgo Tolerable. Proteger la Institución Compartir	
Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Error	2	20	40	Zona de riesgo Importante.	
Verificar y validar los resultados	Incompleto	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable. Proteger la Institución Compartir	
Recibir y gestionar aprobación	Demora	2	20	40	Zona de riesgo Importante.	Prevenir el riesgo Proteger la Institución Compartir
Verificar y Aprobar Resolución	Incumplimiento	1	20	20	Zona de riesgo Moderado. Prevenir el riesgo Proteger la Institución Compartir	
Socializar Resolución y resultados	Inexactitud	2	20	40	Zona de riesgo Importante. Prevenir el riesgo Proteger la Institución Compartir	
	Demora	1	20	20	Zona de riesgo Moderado. Prevenir el riesgo Proteger la Institución Compartir	
Recibe y archiva	Error	1	10	10	Zona de riesgo Tolerable. Proteger la Institución Compartir	

Elaborado por: *heleny usnez July* Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: *Lic. Adolfo Benítez* Fecha: 20 DIC 2023  
Gerente de Control del Talento Humano

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:   
CONATEL

**Alfonso David Espínola**  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS

FORMATO: Ponderación Actividades y Riesgos

Nº: 80

VERSION 2.0

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

PONDERACION ACTIVIDADES	
(2) Actividades	(3) Ponderación %
Verificar el plan de Evaluación aprobado	7%
Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	20%
Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	25%
Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	15%
Verificar y validar los resultados	10%
Recibir y gestionar aprobación	5%
Verificar y Aprobar Resolución	10%
Socializar Resolución y resultados	3%
Recibe y archiva	5%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

PONDERACION RIESGOS DE LAS	
(4) Riesgos	(5) Ponderación %
Inexactitud	24%
Demora	38%
Error	24%
Incompleto	5%
Incumplimiento	10%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: *Lic. Nancy Wenz* Fecha: **20 DEC 2023**

*Lic. Adolfo Benítez*  
Jefe  
Dpto. de Gestión del Talento Humano  
CONATEL

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

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

**Abg. David Espínola**  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO  
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Priorización Riesgos y Actividades

Nº: 85 VERSION 2.0

(1) Riesgos	(B) % Ponderación Actividad (2) % Ponderación Riesgo	Actividad 1 7%		Actividad 2 20%		Actividad 3 25%		Actividad 4 15%		Actividad 5 10%		Actividad 6 5%		Actividad 7 10%		Actividad 8 3%		Actividad 9 5%		(3) Total Puntaje Riesgo	(4) Priorización de Riesgo	
		Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso	Calificación	Peso			
Inexactitud	24%	10	0,1667													40	0,29			0,45	3	
Demora	38%			20	1,5238	20	1,9048			40	0,762					20	0,23			4,42	1	
Error	24%							40	1,429										10	0,119	1,55	2
Incompleto	5%									10	0,0476									0,05	5	
Incumplimiento	10%													20	0,190					0,19	4	
(C) Total Actividades	100%				1,52		1,90		1,43		0,05		0,76		0,19		0,51			0,12		
(D) Priorización Actividades			7		2		1		3		9		4		6		5			8		

Elaborado por: *HE DORA USUG* Fecha: 20 DIC 2023  
 Revisado por: *HE DORA USUG* Fecha: 20 DIC 2023  
 Aprobado por: *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023

Abogado: *[Signature]* Fecha: 20 DIC 2023

Abg. David Espinola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades

N°: 90

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(1) RIESGOS	(2) DESCRIPCIÓN	(3) TOTAL PUNTAJE RIESGO	(4) PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Inexactitud	Presentación de datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	0,45	3
Demora	Tardanza en la generación o gestión del Desarrollo del Capital Humano	4,42	1
Error	Presentación de datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas	1,55	2
Incompleto	Anexos y documentación solicitados no llenados, o llenados parcialmente	0,05	5
Incumplimiento	No dar cumplimiento a lo establecido en la reglamentación	0,19	4

Elaborado por: *be nancy vinga*

Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: *Lic. Adolfo Benítez*

Lic. Adolfo Benítez  
Jefe de la  
Subcomisión del Talento Humano  
CONATEL

Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: *[Signature]*

Fecha:

Abg. David Espinola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGOS  
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales  
Nº: 91

VERSION 2.0

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL: Desarrollar el sistema de Gestión de Personas

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(5) Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/ Subproceso (X) ACTIVIDAD	(6) Riesgos	(7) Puntaje	(8) Políticas Administración de Riesgos
1. Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño 2. Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño 3. Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias 4. Verificar y Aprobar Resolución	Inexactitud	0,45	Prevenir mediante la Capacitación constante en Evaluación de desempeño del personal
	Demora	4,42	Reducir, a través del seguimiento y control sistemático de plazos, mediante la implementación de alarmas en sistemas informáticos
	Error	1,55	Reducir con la aplicación procedimientos permanentemente actualizados
	Incompleto	0,05	
	Incumplimiento	0,19	

Elaborado por: *Lucy Nancy Buitrago* Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: *Lucy Nancy Buitrago* Fecha: 20 DIC 2023

*Lucy Nancy Buitrago*  
Jefe  
Departamento de Gestión del Talento Humano  
CONATEL

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Abg. David Espínola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

# MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: POLITICAS OPERACIONALES

FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos  
Nº: 92 VERSION 2.0

(1) OBJETIVO INSTITUCIONAL: Desarrollar el sistema de Gestión de Personas

MACROPROCESO: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

No.	(1) Riesgos (Aspectos Críticos)	(2) Acciones	(3) Políticas de Operación
1	Inexactitud	Prevenir mediante la capacitación constante a los colaboradores	Se le debe proveer a cada colaborador que participa del proceso de la normativa vigente, así como exigir su conocimiento y cumplimiento. La información debe estar disponible en el archivo del área.
2	Demora		
3	Error	Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos	Es responsabilidad de la Gerencia de capital Humano cumplir y hacer cumplir los plazos establecidos para ejecutar el proceso
4	Incompleto	Prevenir mediante el envío de las nuevas normativas vigentes, mediante Notas, email	Es responsabilidad de la gerencia la oportuna aprobación y remisión de los resultados así como de la Resolución de aprobación
5	Incumplimiento	Prevenir mediante la capacitación constante de los colaboradores. Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos. Prevenir mediante la gestión de alarmas y recordatorios	Es responsabilidad del Gerente del sector, revisar periódicamente la aplicabilidad del Plan de Evaluación de Desempeño, así como las herramientas de evaluación

Elaborado por: *HC Nancy Ponce* Fecha: 20 DIC 2023

Lic. Adolfo Benítez

Revisado por: *ADBE* Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: *[Signature]* Fecha:

Abg. David Espinola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
 PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
 ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS  
 FORMATO: Diseño de Procedimientos  
 N°: 93

MACROPROCESO : **GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO**

PROCESO: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

VERSION 2.0

PROCEDIMIENTO: Evaluación de Desempeño						
No.	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1	Verificar el plan de Evaluación aprobado	Analiza el Plan de evaluación aprobado Verifica herramientas de evaluación Remite herramienta de Evaluación de desempeño	Verifica el plan de evaluación previamente aprobado por la MA institucional. En base al Plan verifica las herramientas de evaluación disponible. Si es aplicable y se encuentra actualizada, remite para su aplicación, sino procede a realizar los ajustes necesarios.	Plan de Evaluación Institucional Herramientas de Evaluación		Dpto. Gestión del Talento Humano
2	Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	Recibe Brinda información acerca de lo solicitado por la herramienta de evaluación Remite información	Recibe. Acusa Recibo Analiza los requerimientos de información y contesta la evaluación por cada funcionario Remite la evaluación tomando en cuenta cada uno de los funcionarios a su cargo.	Herramientas de Evaluación		Jefe y Gerentes de áreas institucionales
3	Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño	Recibe información Analiza y procesa la información Emite resultados	Recibe. Acusa Recibo Compila la información y procede a cargar la información recibida. Procesa la información y emite los resultados correspondientes por área evaluada.	Herramientas de Evaluación		Dpto. Gestión del Talento Humano
4	Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias	Recibe los resultados Analiza acciones a desarrollar a partir de los resultados. Sugiere acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados obtenidos. Remite para su validación	Recibe. Acusa Recibo A partir de los resultados procede a analizar y verificar la correcta aplicación de la Realiza sugerencias de mejora por área, en función de los resultados obtenidos. Genera Acta del Comité de Evaluación. Firman los integrantes y remiten.	Informe de resultados de Evaluación. Acta del Comité de Evaluación		Comité de Evaluación
5	Verificar y validar los resultados	Recibe Verifica Resultados y Valida. Además verifica y valida sugerencias	Recibe. Acusa Recibo Verifica los resultados y las sugerencias emitidas por el Comité de Evaluación. Valida	Informe de resultados de Evaluación. Acta del Comité de Evaluación. Borrador de Resolución		Gerencia de Capital Humano
6	Recibir y gestionar aprobación	Remite documentación Recibe documentación Coloca dentro del orden del día Pone a consideración documentación	Remite documentación completa y borrador de resolución de aprobación Recibe documentación. Acusa Recibo Verifica la documentación y borrador de resolución. Asigna número de Resolución y consigna dentro del orden del día la aprobación. Pone a consideración del Directorio la Recibe documentación.	Borrador de Resolución. Orden del día		Secretaría General
7	Verificar y Aprobar Resolución	Recibe documentación Verifica y Analiza información Aprueba resultados de la evaluación Remite Recibe	Recibe documentación Analiza la información disponible. Si está de acuerdo, se aprueba por Acta de Directorio, sino solicita los ajustes y aclaraciones correspondientes. Se aprueba resultados de la evaluación y la Resolución. Remite a la Secretaría General para su formalización y codificación.	Orden del día. Acta de Directorio. Resolución de aprobación		Directorio
8	Socializar Resolución y resultados	Recibe Elabora Nota de remisión a la SFP. Firma presidente.	Recibe documentación. Elabora nota de remisión de resultados de evaluación. Adjunta documentación de respaldo. Gestiona la firma del Presidente de Conatel. Remite a la Secretaria de la Función Pública.	Resolución de aprobación. Informe de resultados de Evaluación. Nota de Remisión a la SFP.		Secretaría General
9	Recibe y archiva	Recibe respuesta. Archiva documentación	Recibe Acusa de recibo de la SFP. Archiva documentación permanentemente.	Acuse de recibo		Dpto. Gestión del Talento Humano

Elaborado por: *He Nancy Niza* Fecha: **20 DIC 2023**

Revisado por: *Lic. Adolfo Benítez* Fecha: **20 DIC 2023**

Aprobado por: *[Firma]* Fecha:

Abg. **David Espínola**  
 Gerente de Capital Humano  
**CONATEL**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN  
 PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
 ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS  
 FORMATO: Diseño Flujoograma  
 N°: 94

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

PROCEDIMIENTO: Evaluación de Desempeño

No.	(1) ACTIVIDAD	(2) RESPONSABLE	Dpto. Gestión del Talento Humano	Jefe y Gerentes de áreas institucionales	Comité de Evaluación	Gerencia de Capital Humano	Secretaría General	Directorio
1	Verificar el plan de Evaluación aprobado		INICIO					
2	Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño							
3	Procesar resultados de la Evaluación de Desempeño							
4	Analizar y evaluar los resultados a fin de tomar acciones necesarias							
5	Verificar y validar los resultados							
6	Recibir y gestionar aprobación							
7	Verificar y Aprobar Resolución							
8	Socializar Resolución y resultados							
9	Recibe y archiva							

Elaborado por: *Héctor Vázquez* Fecha: 20 DIC 2023  
 Revisado por: *Lic. Aníbal Barrios* Fecha: 20 DIC 2023  
 Aprobado por: *[Signature]* Fecha: \_\_\_\_\_

Abg. David Espínola  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION  
 PRINCIPIOS: CONTROL OPERACIONAL  
 ELEMENTO: CONTROLES  
 FORMATO: Diseño de Controles y Análisis de Efectividad  
 N°: 95

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(4) ACTIVIDAD: Evaluación de Desempeño CÓDIGO:

(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Criterios de Diseño	(8) Tipo de Control	(9) Control Propuesto	(10) Eficacia	(11) Eficiencia	(12) Efectividad
Inexactitud	Prevenir mediante la capacitación constante a los colaboradores	Aplicar el procedimiento vigente y realizar un seguimiento a la gestión	Preventivo.	Capacitación	0,91	0,5	0,705
Demora		Agilizar procesos en la medida en que los colaboradores conozcan las actividades a ser llevadas a cabo.	preventivo	Capacitación	0,67	0,7	0,685
Error	Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos	Tomar en consideración las flaquezas identificadas en la evaluación de desempeño	Preventivo y correctivo	Capacitación	1	0,7	0,85
Incompleto	Prevenir mediante el envío de las nuevas normativas vigentes, mediante Notas, email	Identificar la información que repetitivamente las áreas no remiten y hacer incapié en su remisión	correctivo	Seguimiento y control	1	0,7	0,85
Incumplimiento	Prevenir mediante la capacitación constante de los colaboradores. Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos. Prevenir mediante la gestión de alarmas y recordatorios	Implementar recordatorios para asegurar la remisión a la autoridad competente	Preventivo	Recordatorios mediante sistema informático	1	0,7	0,85

Elaborado por: Lic. Nancy Nuse Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: Lic. Adolfo Benítez Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: [Firma] Fecha: \_\_\_\_\_

Abg. David Espínola  
 Gerente de Capital Humano  
 CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN  
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL  
ELEMENTO: CONTROLES

FORMATO: Análisis de Efectividad de los Controles Existentes  
Nº: 96

VERSION 2.0

MACROPROCESO : GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO: Evaluación del Desempeño

(5) Riesgo	(6) Acciones de Prevención	(7) Control Existente	(8) Eficacia	(9) Eficiencia	(10) Efectividad	(11) Criterios de Ajuste	(12) Tipo de Control
Inexactitud	Prevenir mediante la capacitación constante a los colaboradores	Conformación de Comité Evaluador	0,9	0,5	0,705		
Demora		Plazos establecidos	0,7	0,7	0,685		
Error	Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos	Capacitación	1,0	0,7	0,85		
Incompleto	Prevenir mediante el envío de las nuevas normativas vigentes, mediante Notas, email	Capacitación	1,0	0,7	0,85		
Incumplimiento	Prevenir mediante la capacitación constante de los colaboradores. Prevenir mediante la elaboración de guías y facilitar los formatos de los anexos. Prevenir mediante la gestión de alarmas y recordatorios	Capacitación	1,0	0,7	0,85		

Elaborado por: *HE Nancy usua* Fecha: 20 DIC 2023

Revisado por: *Dr. Adolfo Benitez* Fecha: 20 DIC 2023

Aprobado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Abg. David Espinola  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECIP -**

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACION  
PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Tablero de Indicadores de Segundo Nivel - Modelo de Operación por Procesos  
N°: 99

VERSION 2.0

(1) Macroproceso	(2) Proceso	(3) Subproceso	(4) Actividad	(5) Objetivo	(6) Factor Crítico de Éxito	(7) Tipo de indicador	(8) Denominación del Indicador	(9) Fórmula	(10) Descripción	(11) Línea de Base	(12) Meta	(13) Rango de Tolerancia	(14) Periodicidad	(15) Responsable
GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Evaluación del Desempeño	Aplicar la herramienta de evaluación de desempeño	Ejecutar las actividades y eventos de evaluación del desempeño planificadas.	Bajo nivel de rendimiento laboral	porcentual	Porcentaje de funcionarios con bajo nivel de rendimiento	Cantidad de funcionarios con calificación igual o menor a 2/ Total de funcionarios Evaluados *100	Representa el porcentaje de funcionarios evaluados con un nivel medio a bajo	40%	20%	30%	anual	Dpto. de Gestión del Talento Humano

Elaborado por:

*HE Nancy Buitrago*

Fecha:

*20 DIC 2023*

Revisado por:

*Lic. Adolfo Benítez*  
Dpto. de Gestión del Talento Humano  
CONATEL

Fecha:

*20 DIC 2023*

Aprobado por:

Fecha:

*Abg. David Espinola*  
Gerente de Capital Humano  
CONATEL