
**SISTEMA DE GESTIÓN
POR PROCESOS
DEL
DEPARTAMENTO
DE
GESTIÓN TÉCNICA
Y
ADMINISTRATIVA**



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

PRINCIPIO:
FORMATO:
Nº:

Gestión por Procesos
Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés- Proceso/Subproceso
46

Versión 2.0

GESTIÓN DOCUMENTAL		Código
PROCESO	Recepción, distribución, producción y archivo documental	Código
SUBPROCESO	Producción documental	Código
PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
1. Acta del Directorio 2. Resolución del Directorio (RD) 3. Resolución de Presidencia (RP) 4. Nota Presidencia (PR) 5. Nota Secretaría General (SG) 6. Interno Directorio 7. Memorándum SG 8. Circular 9. Providencia	<p>* Documentos generados distribuidos de manera eficaz y oportuna a los destinatarios internos o externos.</p> <p>* Documentos elaborados respetando los criterios de normalización establecidos por normativas internas.</p> <p>* Documentos generados respetando los niveles de aprobación y firmas autorizadas para cada tipo de documento, de acuerdo a la normalización de la producción documental establecida.</p>	<p>Externos: personas físicas o jurídicas destinatarias de los documentos emitidos por la CONATEL.</p> <p>Internos: todas las dependencias (todos los procesos) afectadas por las decisiones de las autoridades de la institución.</p>



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

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos
FORMATO:	Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso
Nº:	47

Versión 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Recepción, distribución, producción y archivo documental	
SUBPROCESO	Producción documental	
Insumos	Características del Insumo	Proveedores
1. Documentos de origen externo (notas, otros) que requieren contestación de la máxima autoridad. 2. Documentos de origen interno (proyectos de resoluciones, proyectos de Notas). 3. Decisiones tomadas por las Autoridades (Directorio o Presidente)	<p>* Documentos de origen internos o externos derivados a la Secretaría General, de manera correcta y oportuna.</p> <p>* Documentos internos que contengan los proyectos de documentos empleando los modelos normalizados y acompañados de los anexos correspondientes, para facilitar la producción documental.</p> <p>Decisiones claras y comprensibles emanadas de las autoridades institucionales, que faciliten la producción documental y su distribución.</p> <p>* Formatos, modelos actualizados y funcionales, para cada tipo de documento que deba emitirse.</p>	<p>Externos: personas físicas o jurídicas que presentan documentos que son competencia de la Secretaría General (SG).</p> <p>Internos: todas las dependencias de la institución (todos los procesos) que presentan documentos internos que deban ser considerados por la máxima autoridad</p>

Recursos:		
Humanos: - Plantel humano del Departamento de Gestión Técnica: Jefe y funcionarios - Plantel humano del Departamento de Gestión Administrativa: Jefe y funcionarios - Secretario General - Plantel humano de las dependencias de la institución Presidente y miembros del Directorio	Físicos, materiales, tecnológicos: - Equipos informáticos, conectividad - Móbiliarios, equipos e insumos de oficina - Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto) - Normativas legales e internas aplicables al subproceso	Financieros: Los recursos previstos en el presupuesto anual de gastos de la institución.



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos
Nº: 48

Versión 2.0

GESTIÓN DOCUMENTAL			
PROCESO	Recepción, distribución, producción y archivo documental		
OBJETIVO	Desarrollar actividades administrativas, técnicas y de apoyo para la toma de decisiones de los órganos de gobierno de la institución, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.		
SUBPROCESO	Producción documental		
OBJETIVO	Elaborar y emitir documentos oficiales de carácter interno y externo, emanados de las decisiones tomadas por la Presidencia y el Directorio, de conformidad con las políticas de la institución.		
Nº	RELACION DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	Ciclo PHVA
1	Definir lineamientos, criterios y normas que regulen la producción documental en la institución	Establecer normas y criterios que regulen la normalización de la producción documental y el régimen de uso de firmas en la institución, así como planificar y programar las actividades de la SG.	P
2	Identificar el tipo de documento a elaborar	Tomar conocimiento del tipo de documento que se debe elaborar e identificar el formato o modelo específico a utilizar y el soporte del documento (papel, correo electrónico, CD).	P
3	Elaborar el documento solicitado	Redactar en base a las decisiones tomadas por la Máxima Autoridad Institucional(MAI) y aplicar los criterios de normalización establecidos por la Secretaría General (SG).	H
4	Controlar el proyecto de documento elaborado por las dependencias de la institución	Revisar el contenido (fondo) y la forma del proyecto de documento (Nota PR, RD, RP) elaborado por las dependencias de la institución.	H
5	Verificar y validar la versión final del documento a emitir	Verificar cuestiones de fondo y forma del documento que se emitirá, a efectos de dar su VºBº para la firma de las autoridades que correspondan.	H
6	Firmar el documento	Dar validez oficial al documento generado, de acuerdo al tipo de documento del que se trata, de acuerdo al régimen de autorización de firmas vigente en la institución.	H
7	Registrar la Resolución en el CRM	Asentar en el sistema informático toda resolución que tenga impacto en el presupuesto de la institución, a fin de que la Gerencia Administrativa Financiera pueda gestionar los cobros que correspondan.	H
8	Distribuir el documento emitido y archivar	Remitir el documento a los destinatarios internos y/o externos, según corresponda y registrar su salida en el sistema de gestión documental.	H
9	Gestionar y verificar la publicación de resolución en la gaceta oficial	Constatar el cumplimiento legal de publicar las disposiciones de la Máxima Autoridad Institucional que afectan a las condiciones y requisitos de los diferentes servicios de telecomunicaciones.	H
10	Realizar la medición, mejora y seguimiento del desempeño del subproceso	Realizar la medición y autoevaluación del desempeño del subproceso, incluyendo el monitoreo de riesgos materializados, como base para formular acciones correctivas o de mejora a implementar.	V y A



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
Nº: 49

Versión 2.0

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO Recepción, distribución, producción y archivo documental

SUBPROCESO Producción documental

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (horas/Funcionario)
1	Definir lineamientos, criterios y normas que regulen la producción documental en la institución	Considera las acciones correctivas o de mejora resultantes de la autoevaluación del desempeño del propio subproceso. Revisa la efectividad y pertinencia de las normativas internas relativas a la normalización de la producción de documentos (características, estructura, plantillas, régimen de firmas, otros). Planifica y programa las actividades anuales de la SG tendientes al normalización y gestión de la producción de documentos institucionales. Procede a la actualización y mejora de las normas, políticas operacionales y /o procedimientos para la producción documental, según corresponda.	Actividad periódica
2	Identificar el tipo de documento a elaborar	Recibe indicaciones respecto al documento que se debe emitir / generar. Identifica el tipo de documento a generar o verificar, sus características, plantilla o modelo vigente, de acuerdo a la normativa interna que normaliza la producción documental.	20 minutos
3	Elaborar el documento solicitado	Recibe, recopila y organiza todas las informaciones, antecedentes o anexos en los que debe basarse la elaboración o verificación del documento a emitir, de acuerdo a la decisión de las autoridades institucionales. Redacta el documento, conforme a la instrucción recibida. Remite la versión borrador del documento, al superior inmediato, para verificación y aguarda liberación para imprimir.	7 días
4	Controlar el proyecto de documento elaborado por las dependencias de la institución	Recibe el proyecto de documento y sus antecedentes, elaborado por la dependencia solicitante. Verifica el contenido (fondo) y forma del proyecto de documento. Verifica que el proyecto de documento se ajuste a los criterios, características normalizados para cada tipo de documento. Remite la versión borrador del documento, al superior inmediato, para verificación y aguarda liberación para imprimir.	2 días
5	Verificar y validar la versión final del documento a emitir	Recibe el documento en versión borrador con los antecedentes. Verificar cuestiones de fondo y forma, a efectos de dar su V°B° para que se proceda a su impresión y gestión de firmas.	3 días
6	Firmar el documento	Recibe el documento con la versión final, validada por el Secretario General. Suscribe el documento.	5 días (*)
7	Registrar la Resolución en el CRM	Recibe los documentos firmados por las autoridades institucionales que correspondan. Identifica la necesidad de registrar en el CRM, cuando se trate de resoluciones que impacten en los ingresos de la institución. Registra en el sistema informático la resolución de presidencia o directorio que dispone o establece aranceles en todo concepto a ser aplicados a los solicitantes y/o titulares de títulos habilitantes.	1 dia



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos
Nº: 49

Versión 2.0

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO Recepción, distribución, producción y archivo documental

SUBPROCESO Producción documental

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/Funcionario)
8	Distribuir el documento emitido y archivar	<p>Escanea el documento y lo integra al sistema informático de gestión documental, vinculando con el expediente que corresponde.</p> <p>Remite el documento a las dependencias afectadas, a través del sistema de gestión documental y en formato físico, para el acuse de recibido.</p> <p>Clasifica los documentos que deben ser notificados externamente y los remite a la Unidad de Gestión Documentaria.</p> <p>Archiva los documentos emitidos y mantiene en Archivo de Activo o de Gestión del Departamento, de acuerdo a los criterios establecidos.</p>	2 días
9	Gestionar y verificar la publicación de resolución en la gaceta oficial	<p>Identifica la resoluciones que deben ser publicadas en la Gaceta Oficial.</p> <p>Realiza seguimiento a la publicación en la Gaceta Oficial y su difusión en la pagina web de la institución.</p>	1 día
10	Realizar la medición, mejora y seguimiento del desempeño del subproceso	<p>Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso.</p> <p>Considera el registro de eventos de riesgos materializados.</p> <p>Analiza el desempeño del subproceso, identifica causas de desvíos de la meta y riesgos materializados.</p> <p>Formula el plan de mejoramiento o de acciones correctivas necesarias.</p>	Semestralmente

Obs: (*) Cuando se trata de firma de actas de sesiones del Directorio este plazo puede extenderse.



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
REQUISITO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos
FORMATO N°: 50

Versión 2.0

GESTIÓN DOCUMENTAL

PROCESO: Recepción, distribución, producción y archivo documental

SUBPROCESO: Producción documental

Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario Internos	Destinatario Externos	
1	Normas y Políticas internas de operación	Informe de gestión de la Secretaría General	Informe que expone la cantidad de documentos institucionales emitidos por la Secretaría General, así como el avance en la ejecución de las actividades planificadas anualmente..	Secretario General		Trimestral
2	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informes específicos o puntuales	Informes sobre temas puntuales a requerimiento de parte.		Solicitantes internos y externos	Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

SECRETARIA GENERAL

TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES



VERSIÓN: 1