





---

# **PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO**

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -						
		COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN						
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN								
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL								
ELEMENTO: PROCEDIMIENTO								
FORMATO: Diseño de Procedimientos								
Nº: 93								
Versión: 4								
MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO						
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL						
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
PROCEDIMIENTO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable	
1	Coordinar la preparación institucional	Identifica y nombra la unidad administrativa impulsora para la implementación del SGC.	15 días	Prepara la orientación metodológica, actividades, actores claves internos y externos para la implementación y mantenimiento del SGC. Gestiona la designación de integrantes del Equipo Técnico de Calidad (ETC) que puede ser los miembros del Equipo MECIP. Los integrantes del ETC serán designados por Resolución del Directorio, y se remitirá copia de la resolución para su archivo en el legajo de los funcionarios designados. Se llevará control sistemático de la asistencia de los integrantes del ETC a las sesiones convocadas por el organismo competente.	Resolución del Directorio		Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)	
		Asigna las dependencias institucionales que van a integrar el Equipo Técnico de Calidad.						
		Oficializa la conformación del ETC.						
2	Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Define cronograma de trabajo y tareas para la implementación del SGC.	30 días	Elabora el Cronograma para la implementación del SGC. Se elabora una lista completa de los recursos requeridos. Luego se evalúan los recursos disponibles por la Gerencia y los que serían factibles de obtener. Se recopila documentos de la institución como ser PEI, Marco Legal, EO, Manuales de Funciones y Procedimientos, Mapa de Procesos. La recopilación puede realizarse mediante consultas a los archivos físicos o lógicos disponibles en la institución.	Documentos internos en formato físico y digital		Equipo Técnico de Calidad	
		Considera como punto de partida el PEI, la EO y las normativas aplicables a la organización						
		Identifica los recursos necesarios y disponibles en la organización.						
		Gestiona los recursos requeridos no disponibles en la organización.						
		Aprueba e implementa el Plan de Calidad						
3	Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001. Estructura organizacional de la entidad. Planes de calidad.	Identifica los requisitos de la norma y de las partes interesadas aplicables.		Elabora el Plan de Calidad o Manual del Sistema de Gestión de Calidad abarcando todos los puntos y requisitos de la Norma ISO 9001. Revisa la EO y el mapa de procesos de la institución para determinar su vigencia, pertinencia e integridad. Elabora el Alcance del SGC Elabora la Política del SGC. Revisa el Análisis de contexto de la organización para determinar su pertinencia, vigencia e integridad Identifica y determina necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes al SGC de la institución. Prepara la matriz de Riesgos de la implementación del SGC. Prepara matriz de objetivos de calidad, las metas correspondientes y determina la metodología para el seguimiento y medición requeridos por la Norma. Elabora los procedimientos, instructivos, formularios requeridos y /o actualiza los procedimientos, instructivos, formularios con que cuenta la institución.	Plan de Calidad, Alcance del SGC, Política de Calidad, Diagrama de Procesos, Matriz de Riesgos, Matriz de Objetivos, Procedimientos, Instructivos, Formularios		Equipo Técnico de Calidad	
		Elabora planes de calidad						
		Elabora procedimientos, instructivos necesarios						
		Revisa la EO para su adaptación a los procesos organizacionales bajo alcance del SGC.						

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN					
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL ELEMENTO: PROCEDIMIENTO FORMATO: Diseño de Procedimientos Nº: 93							
Versión: 4							
MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
PROCEDIMIENTO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Fomentar la cultura de calidad en la institución.	Prepara talleres y materiales apropiados para la difusión y socialización del SGC implementado en la organización.		Establece una metodología de cultura abierta para comunicar la implementación del SGC institucional, que permita la participación de todos los integrantes de la organización, de manera práctica, sencilla, directa. Adopta diferentes estrategias de comunicación, en line, redes sociales, intranet, correo electrónico, página web, revistas digitales, folletería e informes para difundir acerca del SGC Las capacitaciones e informaciones de interés para los colaboradores internos principalmente. Es necesario que los miembros del ETC se apoyen en todo momento, que ayude para resolver los problemas en conjunto y los particulares que pudiera presentarse, ejemplo atención al cliente, medición del clima organizacional, satisfacción de los empleados, entre otros. Establece procesos y mecanismos de comunicación interna y externa transparentes que aseguren la retroalimentación y el compromiso de los colaboradores para implementar y mantener el SG:.	Folletería, revistas digitales, planilla de asistencia a las capacitaciones, resultado de de medición de clima laboral		Equipo Técnico de Calidad
		Difunde la política de calidad y la mantiene actualizada.					
5	Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Crea los documentos requeridos por el SGC adaptados a la propia dinámica de las operaciones institucionales		La Norma ISO 9001 en su versión vigente, establece como requisito las informaciones de la organización que se deben mantener documentada, así como la forma que debe hacerse, el control y la trazabilidad (fechas de vigencia, versiones, firmas). La institución debe determinar la gestión documental estableciendo el mecanismo a emplear, ya sea en físico o virtual. La documentación del SGC debe ser sinérgica para utilizar la documentación propia de la institución, adaptarla, e incluso reducirla, la idea es no crear documentaciones en paralelo, ni agregar en lo posible.	Documentaciones internas de la organización requeridas por el SGC.	Implementación del Sistema de Control Interno	Equipo Técnico de Calidad
		Actualiza la información documentada manteniendo la trazabilidad de los cambios					
		Disponible y apropiada para su uso					
		Protegida y resguardada.					

		COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES					
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN							
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN							
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL							
ELEMENTO: PROCEDIMIENTO							
FORMATO: Diseño de Procedimientos							
Nº: 93							
Versión: 4							
MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
PROCEDIMIENTO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos.	Conforme al plan y cronograma de trabajo	Revisa el modelado de los procesos críticos si ya existe, si es necesario lo adapta a los procesos bajo el alcance del SGC. Si no están modelados los procesos que están bajo el alcance del SGC, procede a su elaboración, estableciendo las interacciones e interrelaciones correspondientes. Revisa el modelado de los demás procesos, como ser los estratégicos, de apoyo y misionales que no están bajo el alcance del sistema, pero lo integran por ser requisito de la Norma ISO 9001, si es necesario los adapta, o elabora según necesidad. La revisión y validación de los procesos lo realiza con los dueños de los procesos, con la participación de los actores que ejecutan los mismos para mayor precisión y amplitud, con el objeto de que los mismos interpreten la dinámica estratégica, operativa y de apoyo institucional	Procesos modelados, diagrama de procesos		Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los demás procesos y procedimientos de la organización.					
7	Evaluar grado de implementación del SGC.	Define los mecanismos e instrumentos de reporte y seguimiento.		Prepara al equipo de Auditores internos de calidad de la institución, quienes tendrán a su cargo la revisión de la implementación, desempeño y grado de madurez del SGC.	Programa, plan y cronograma de auditorias internas del SGC, Informes de Auditorias internas, planilla de seguimiento de los hallazgos de auditoria interna		Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Determina la periodicidad de la evaluación del SGC de la organización		Prepara programa y plan de auditoria interna, con su correspondiente cronograma , de acuerdo a la periodicidad establecida en el procedimiento de auditorías internas del SGC.			
		Elabora informe de evaluación del SGC de la organización		Establece mecanismo de retroalimentación de los resultados de las Auditorías Internas a la Alta Dirección y a los dueños de procesos para gestionar los hallazgos de auditoria en sus diferentes modalidades: No conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, para implementar análisis de causa raíz si en necesario, y establecer la metodología de su seguimiento, acciones requeridas, hasta el cierre y evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.			

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES					
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -							
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN							
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN							
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL							
ELEMENTO: PROCEDIMIENTO							
FORMATO: Diseño de Procedimientos							
Nº: 93							
Versión: 4							
MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
PROCEDIMIENTO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
8	Reportar avances en la implementación del SGC.	Calendariza la presentación de informes de avances de la implementación del SGC considerando actividades programadas y no programadas (a petición de terceros y de oficio).		El Equipo Técnico de Calidad calendariza los informes del avance de la implementación del SGC institucional. Presenta informe ejecutivo de los resultados de las auditorías internas de calidad al Directorio como elemento de entrada para la revisión crítica de la implementación del sistema de gestión de calidad. Los informes de avances deben ser verificados por la Coordinación del Comité antes de su presentación al Directorio.	Informes de avances de la implementación del SGC		Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Remite los reportes de avances de la implementación del SGC a las áreas correspondientes.					
9	Realizar la revisión crítica del SGC	Planifica la revisión del SGC por la Alta Dirección		Es compromiso de la Alta Dirección la realización periódica de revisiones o actualizaciones, pasando por la planificación, el establecimiento y control de políticas y objetivos del SGC.	Acta de Revisión por la Dirección, Resoluciones del Directorio		Directorio
		Establece periodicidad de la revisión del SGC por la Alta Dirección		La Alta Dirección debe establecer los métodos para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Estos métodos incluyen:			
		Ejecuta la revisión del SGC por la Alta Dirección		Mediciones financieras			
		Incorpora información sobre el desempeño y eficacia del SGC de la institución.		Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la organización.			
		Incorpora información sobre el desempeño y eficacia del SGC de la institución.		Mediciones externas, tales como estudios comparativos .			
		FIN					

