
RIESGOS DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



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

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos					
FORMATO:	Identificación de Riesgos – Subprocesos					
Nº:	69					VERSIÓN 4.0
MACROPROCESO:	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN					
Proceso:	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
SUBPROCESOS	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Gestión de Atención al Público	Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Desacuerdo en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	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 Faltencias en la atención brindada
		Deficiencias en la atención y servicio al usuario	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	Funcionarios de AL, Entorno, TICs	* Falta de capacitación del personal de Contact Center * Fallas en los sistemas y equipos de comunicación * Falta de cultura de servicio al usuario	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	Exigencia de tramitar la denuncia en forma presencial desalienta a los usuarios a presentarla	Entorno, normativa interna	*Reglamento exige tramite presencial * Institución no puede investigar de oficio	Insatisfacción de usuarios no resuelta
		Baja cultura de denuncia	Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento	Entorno	* Bajo conocimiento del servicio brindado por la institución * Falta capacitación y orientación a la población en materia de derechos como usuarios	Mal servicio de prestadoras no detectadas, rectificadas o sancionadas Mala Imagen institucional
Elaborado por: <div><div>LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div><div>Formado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div>Fecha: 2025.12.16 09:56:57 -0500</div></div></div>						
Revisado por: <div><div>NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div><div>Formado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div>Fecha: 2025.12.16 10:04:16 -0500</div></div></div>						
Aprobado por el Directorio de la CONATEL						



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

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos

FORMATO: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos

Nº: 74 VERSIÓN 4.0

Macroproceso: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Proceso: 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	Desacierto 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: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:57:16 -03'00'

Revisado por: NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY
Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY
Fecha: 2025.12.16 10:34:38 -03'00'

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.24 10:26:46 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



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

ADMINISTRACION DE RIESGOS

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos	
FORMATO:	Ponderación Subprocesos y Riesgos	
Nº:	79	VERSIÓN 4.0

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%	Total:	100%

Elaborado por: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:57:37 -03'00'

Revisado por: NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY
Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY
Fecha: 2025.12.16 10:34:57 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



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

ADMINISTRACION DE RIESGOS

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos		
FORMATO:	Priorización Riesgos y Subprocesos		
Nº:	84		VERSIÓN 4.0

MACROPROCESO:		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN					
PROCESO:		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones					
(1) Riesgos	(A) Subproceso	Subproceso 1		Subproceso 2		Total Puntaje Riesgo	Priorización de Riesgo
	(B)% Ponderación Subproceso	60%		40%			
	(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:


Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO
Fecha: 2025.12.16
09:58:04 -03'00'


Revisado por:


Firmado digitalmente
por NADIA MARLENE
ALCARAZ GARAY
Fecha: 2025.12.16
10:35:18 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL

<div></div> <div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div>			
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -			
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
ADMINISTRACION DE RIESGOS			
PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos		
FORMATO:	Mapa de Riesgos - Subprocesos		
Nº:	89	VERSIÓN 4.0	
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Burocracia del proceso	Exigencia de tramitar la denuncia en forma presencial desalienta a los usuarios a presentarla	6,40	1
Baja cultura de denuncia	Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento	3,20	2
Desacierto en la definición de canales y mecanismos para recibir y tramitar las peticiones de los usuarios	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	2,40	3
Deficiencias en la atención y servicio al usuario	Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	2,40	4
<div>Elaborado por:</div> <div><div>LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div><div>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div>Fecha: 2025.12.16 09:58:22 -02'00'</div></div></div>			
<div>Revisado por:</div> <div><div>NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div><div>Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div>Fecha: 2025.12.16 10:35:54 -03'00'</div></div></div>			
Aprobado por el Directorio de la CONATEL			

<div><div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div></div>									
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
DEPENDENCIA: UNIDAD DE CENTRO DE ATENCION AL PUBLICO									
(1)Proceso: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones									
(2)Objetivo del Proceso: Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.									
(3)Procedimiento: Gestión de atención al público									
Versión 2,0									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Planificar las actividades para garantizar la atencion al usuario	Desacierto: Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	* Limitaciones de recursos (humanos, tecnológicos, infraestructura) * Información incompleta o incorrecta * Impericia	Bajo nivel de contribución al logro del objetivo de la Unidad. Falencias en la atención brindada	1	20	20	TOLERABLE	Revisar los procedimientos de forma periodica de atencion al usuario para asegurarse que esten actualizados y sean efectivos	
Campaña de orientacion al usuario	Cambios Climaticos: No se puede realizar el trabajo de manera normal ya que la lluvia lo impide. Falta de presupuesto la probabilidad de que la insuficiencia de recursos financieros afecte negativamente la ejecución de la actividad	* Limitaciones del camino * Limiaciones en el uso de las Tecnologia	Los ciudadanos a partir de la campaña ya conoce sus derechos y de esa manera puedan realizar su reclamo	1	20	20	TOLERABLE	Monitoreo y Evaluación de Impacto: Establecer un sistema de monitoreo que evalúe el alcance y efectividad de la campaña a lo largo del tiempo, ajustando las estrategias según los recursos disponibles y el impacto de factores externos. Material Informativo Accesible: Preparar materiales de orientación que los usuarios puedan consultar de forma autónoma, como folletos, videos o guías descargables, para mitigar las limitaciones del camino y acceso físico.	
Notificar al prestador del servicio de telecomunicaciones	Demora: Tardanza en recibir la respuesta del Prestador de Servicios	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal	Disconformidad del Usuario	2	20	40	TOLERABLE	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	

<div>  <div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div> </div>									
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES									
DEPENDENCIA: UNIDAD DE CENTRO DE ATENCION AL PUBLICO									
(1)Proceso: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones									
(2)Objetivo del Proceso: Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.									
(3)Procedimiento: Gestión de atención al público Versión 2,0									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Dar respuesta al usuario	Demora:Tardanza en comunicar al Usuario la respuesta a su petición	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la petición del Usuario	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional	2	20	40	TOLERABLE	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	
Realizar seguimiento al proceso de atención al usuario	Omisión:No se realiza el seguimiento al desempeño del proceso de atención	* 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	1	20	20	TOLERABLE	Supervisar el Proceso de Atención: Designar a un supervisor que revise regularmente el proceso de atención al usuario, verificando que todos los casos estén siendo registrados, atendidos según el protocolo. Esta revisión deben incluir casos omitidos o con demoras.	
Ejecutar la atención al usuario	Deficiencias en la atención: Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario	* Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal	Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional	1	20	20	IMPORTANTE	Capacitación a los funcionarios regularmente en habilidades de comunicación, manejo de quejas y conocimiento de productos o servicios es fundamental. Esto ayuda a reducir errores y mejora la calidad de atención.	Realizar capacitaciones periódicas en habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas. - Mantener al personal informado sobre actualizaciones de productos, servicios y política

<div><div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div></div>									
<div>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES</div>									
<div>DEPENDENCIA: UNIDAD DE CENTRO DE ATENCION AL PUBLICO</div>									
<div>(1)Proceso: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones</div>									
<div>(2)Objetivo del Proceso: Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.</div>									
<div>(3)Procedimiento: Gestión de atención al público<div>Versión 2,0</div></div>									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Mejora la atencion al publico	Desacierto: Equivocación en la evaluación de la efectividad de la atención, o en la definición de las acciones y mecanismos para optimizar el proceso	* Falta de información sistematizada y oportuna * Indicadores mal formulados	Bajo nivel de satisfacción de los Usuarios con el servicio del CAP Mala imagen instituciona	1	20	20	TOLERABLE	Implementación de Encuestas de Satisfacción: para recoger retroalimentación de los usuarios (como encuestas al finalizar el servicio). Revisión Periódica de Procedimientos y Políticas: Asegurarse de que los procedimientos para la atención al público se revisen y actualicen regularmente en función de los cambios en las necesidades de los usuarios o los resultados obtenidos en las evaluaciones de efectividad.	
<div>Elaborado por:<div><div><div>LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 10:58:26 -03'00'</div></div></div></div>									
<div>Revisado por:<div><div><div>NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div>Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:36:57 -05'00'</div></div></div></div>									
<div>Aprobado por el Directorio de la CONATEL</div>									



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

ADMNISTRACION DE RIESGOS

PRINCIPIO:	Identificación y evaluacion de riesgos		
FORMATO:	Mapa de Riesgos - Actividades		
Nº:	90		VERSION 4,0
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
Desacierto	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 informacion provista al usuario	0,80	3
Omisión	No se realiza el seguimiento al desempeño del proceso de atención	0,80	4
Elaborado por: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:58:41 -03'00'</small>			
Revisado por: NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY <small>Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:37:17 -03'00'</small>			
Aprobado por el Directorio de la CONATEL			



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos	
FORMATO:	Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales	
Nº:	91	VERSION 4,0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: NO APLICA

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	Políticas Administración de Riesgos
Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Demora	6,40	Reducir el riesgo * Implementar mecanismos de seguimiento de las peticiones de los Usuarios, con fuerte apoyo de plataformas tecnológicas. * Implementar planes de mantenimiento de los sistemas de información y comunicación del CAP
	Desacierto	0,80	Asumir el riesgo
	Deficiencias en la atención	0,80	Asumir el riesgo
	Omisión	0,80	Asumir el riesgo

Elaborado por: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:59:06 -03'00'

Revisado por: NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY
Fecha: 2025.12.16 10:37:38 -03'00' HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.24 10:27:40 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL