

**RIESGOS
DE LA
UNIDAD DEL CENTRO
DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO**



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

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



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 | 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:
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 DAVAOS
Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVAOS
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% |

| | | |
|---------------|---------------------------------|---|
| Elabrado 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:

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

Revisado por:

NADIA MARLENE
ALCARAZ GARAY
Firmado digitalmente
por NADIA MARLENE
ALCARAZ GARAY
Fecha: 2025.12.16
10:35:18 -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: | 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 | | |
| 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: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:58:22 03'00' | | | | |
| Revisado por: | NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:35:54 03'00' | | | | |
| Aprobado por el Directorio de la CONATEL | | | | | |

(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 atención al usuario | Desacuerdo: 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 periódica de atención al usuario para asegurarse que estén actualizados y sean efectivos | |
| Campaña de orientación al usuario | Cambios Climáticos: 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 * Limitaciones en el uso de las Tecnología | 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 | |

(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 | <p>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.</p> <p>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</p> | |
| 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 | <p>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.</p> | |
| 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 | <p>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.</p> | <p>Realizar capacitaciones periódicas en habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas. - Mantener al personal informado sobre actualizaciones de productos, servicios y política</p> |



(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



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

ADMNISTRACTION 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 |
| 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, inoprotuna, 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 Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:58:41 -03'00' | | |
| Revisado por: | NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:37:17 -03'00' | | |
| 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 | <p>Reducir el riesgo</p> <p>* Implementar mecanismos de seguimiento de las peticiones de los Usuarios, con fuerte apoyo de plataformas tecnológicas.</p> <p>* Implementar planes de mantenimiento de los sistemas de información y comunicación del CAP</p> |
| | Desacuerdo | 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 | | | |