

RIESGOS DE LA DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



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

| | |
|-----------|--|
| PRINCIPIO | IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS |
| FORMATO: | Identificación de Riesgos – Procesos |
| Nº: | 68 |

Versión 3.0

| MACROPROCESO: | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | | | | CÓDIGO: |
|--|---|---|--|--|---|--|
| PROCESO | OBJETIVO | RIESGOS | DESCRIPCIÓN | AGENTE GENERADOR | CAUSAS | EFEKTOS |
| Gestión Jurídica | Brindar asesoramiento legal a las diversas áreas y ejercer la representación de la CONATEL ante los órganos jurisdiccionales competentes, a fin de garantizar la seguridad jurídica en todos los actos administrativos institucionales. | Error | Posibilidad de afectación económica y de imagen institucional, debido a acciones, opiniones, o conceptos equivocados generados en el desarrollo de los procesos involucrados. | Personas (Interno) Procesos (Interno) | * Falta de experiencia del plantel humano. * Desconocimiento de nuevas normativas legales o internas. * Debilidades en la supervisión y control de los trabajos y/o documentos generados | * Daño de imagen institucional (pérdida de credibilidad) * Daño económico (demanda por resarcimiento de afectados) |
| | | Demora | Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a retrasos en la ejecución de los procesos involucrados. | Personas (Interno) Procesos (Interno) Materiales (Interno) | * Insuficiente número de funcionarios en la Asesoría Legal para la carga de trabajo. * Asignación de otras funciones a los abogados dictaminantes (Juez Sumariante). * Debilidades en la supervisión y control de los trabajos y cumplimiento de plazos. * Dependencias no proveen a tiempo las informaciones necesarias (materiales) necesarios para llevar adelante los procesos involucrados. | * Daño de imagen institucional (incumplimiento de plazos, dilación en la toma de decisiones) |
| | | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | Posibilidad de interrupción de los trabajos en las dependencias, debido a la ocurrencia de fenómenos sanitarios o ambientales que afecten la productividad del plantel humano. | Entorno (externo) | * Fenómenos climáticos, ambientales o sanitarios | * Interrupción de las actividades de las dependencias * Incumplimiento de plazos legales |
| Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario | 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. | Demora | Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido a retrasos en el tratamiento y respuesta a los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. | Personas (interno) Proceso (interno) | * Falta de capacitación del plantel humano * Debilidades en la supervisión y control de tareas. | * Daño de imagen institucional |
| | | Error | Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido a acciones, opiniones, o conceptos equivocados generados en el desarrollo de los procesos involucrados. | Personas (interno) Proceso (interno) | * Impericia del plantel humano. * Debilidades en la supervisión y control de tareas. * Normativas internas que regulan los procesos requiere actualización | * Daño de imagen institucional (desinformación) * Daño a la credibilidad institucional (Pérdida de confianza de las partes interesadas) |
| | | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | Posibilidad de interrupción de los trabajos en las dependencias, debido a la ocurrencia de fenómenos sanitarios o ambientales que afecten la productividad del plantel humano. | Entorno (externo) | * Fenómenos climáticos, ambientales o sanitarios | * Interrupción de las actividades de las dependencias |

Elaborado por:

ALMA
Firmado por ALMA TATIANA
RAMIREZ CABALLERO

LUIS FERNANDO
RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:47:59 -03'00'

Revisado por:

TATIANA
DUARTE
ALBOSPIN
Firmado por ALMA TATIANA
DUARTE
ALBOSPIN
Fecha: 2025.12.16
10:51:26 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



COMISIÓN 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: 3,0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

| PROCESO: | GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|---|---|--|
| SUBPROCESOS | OBJETIVO | RIESGOS | DESCRIPCIÓN | AGENTE GENERADOR | CAUSAS | EFEKTOS |
| Gestión de Atención al Público | Atender con calidad y oportunidad 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 Falencias 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 trámite 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 MalaImagen institucional |

Elaborado por:

LUIS FERNANDO
RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:48:21 -03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA DAVALOS
Firmado digitalmente por HUGO
ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23 12:07:27 -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: | Calificación y Evaluación de Riesgos - Procesos | | | | | |
| Nº: | 73 | | | | | |
| Versión 3,0 | | | | | | |
| Macroproceso | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | | | | Código: |
| Procesos | Riesgos | CALIFICACIÓN | | | Evaluación | Medidas de Respuesta |
| | | Probabilidad | Impacto | Calificación | | |
| Gestión Jurídica | Error | 1 | 20 | 20 | Riesgo Tolerable | Proteger a la institución |
| | Demora | 3 | 20 | 60 | Riesgo Importante | Prevenir el riesgo |
| | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | 1 | 20 | 20 | Riesgo Tolerable | Proteger a la institución |
| Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario | Demora | 1 | 10 | 10 | Riesgo Tolerable | Proteger a la institución |
| | Error | 2 | 20 | 40 | Riesgo Importante | Prevenir el riesgo |
| | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | 1 | 10 | 10 | Riesgo Tolerable | Proteger a la institución |
| Elaborado por: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO |  Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:48:44 -03'00' | | | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS |  Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:07:51 -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: Calificación y Evaluación de Riesgos - Subprocesos

Nº: 74

VERSION 3.0

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 | 3 | 5 | 15 | TOLERABLE | Proteger la institución Compartir |

Elaborado por:

LUIS
FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA DAVALOS

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: | Ponderación Procesos y Riesgos | | |
| Nº: | 78 | | |
| Versión 3.0 | | | |
| Macroproceso | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | Código: |
| PONDERACIÓN PROCESOS | | | |
| Procesos | Ponderación % | PONDERACIÓN DE RIESGOS PROCESOS | |
| Gestión Jurídica | 60% | Error | 40% |
| Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario | 40% | Demora | 40% |
| | | Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | 20% |
| Total: | 100% | Total: | 100% |
| Elaborado por: | <p>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:49:23 -03'00'</p> | | |
| Revisado por: | <p>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:08:27 -03'00'</p> | | |
| 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: Ponderación Subprocesos y Riesgos

Nº: 79

VERSIÓN: 3,0

Proceso Gestión de Atención al Público

| PONDERACIÓN SUBPROCESO | | PONDERACIÓN DE RIESGOS DE LOS SUBPROCESOS | |
|----------------------------------|---------------|--|---------------|
| Subprocesos | Ponderación % | Riesgos | Ponderación % |
| Gestión de Atencion 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
09:49:44 -03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA
DAVALOS

Firmado digitalmente
por HUGO ALFREDO
SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23
12:09:07 -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: | Priorización Riesgos y Procesos | | | | | | |
| Nº: | 83 | | | | | | |
| Versión 3.0 | | | | | | | |
| MACROPROCESO: | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | | | | CÓDIGO: | |
| Riesgos | Procesos | Proceso 1: Gestión Jurídica | | Proceso 2: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario | Total Puntaje Riesgo | Priorización de Riesgo | |
| | % Ponderación Proceso | 60% | | 40% | | | |
| | % Ponderación Riesgo | Calificación | Peso | Calificación | | | Peso |
| Demora | 40% | 60 | 14,400 | 10 | 1,600 | 16,000 | 1 |
| Error | 40% | 20 | 4,800 | 40 | 6,400 | 11,200 | 2 |
| Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | 20% | 20 | 2,400 | 10 | 0,800 | 3,200 | 3 |
| Total Proceso | 100% | | 21,600 | | 8,800 | | |
| Priorización de Proceso | | | 1 | | 2 | | |
| Elaborado por: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO | Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:50:03 -03'00' | | | | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS | Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:09:23 -03'00' | | | | | |
| Aprobado por el Directorio de la CONATEL | | | | | | | |



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

| | | | | | | | |
|--|---|--|------|--------------|------|----------------------|------------------------|
| COMPONENTE: | CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN | | | | | | |
| PRINCIPIO: | Identificación y evaluación de riesgos | | | | | | |
| FORMATO: | Priorización Riesgos y Subprocesos | | | | | | |
| Nº: | 84 | | | | | | |
| VERSION 3,0 | VERSION 3,0 | | | | | | |
| 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% | 10 | 1,20 | | | 1,20 | 3 |
| Deficiencias en la atención y servicio al usuario | 20% | 20 | 2,40 | | | 2,40 | 4 |
| Burocracia del proceso | 20% | | | 40,00 | 3,20 | 3,20 | 1 |
| Baja cultura de denuncia | 20% | | | 15,00 | 1,2 | 1,20 | 2 |
| (C) Total Subprocesos | 80% | | 3,60 | | 4,40 | | |
| (D) Priorización Subprocesos | | 2 | | 1 | | | |
| Elaborado por: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO | Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:51:04 -03'00' | | | | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS | Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:09:37 -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: | Mapa de Riesgos - Procesos | | |
| Nº: | 88 | | |
| Versión 3.0 | | | |
| MACROPROCESO: | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | CÓDIGO: |
| RIESGOS | DESCRIPCIÓN | TOTAL PUNTAJE RIESGO | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |
| Demora | Posibilidad de afectación negativa a la imagen y credibilidad institucional, debido a retrasos en la ejecución de los procesos involucrados. | 16,000 | 1 |
| Error | Posibilidad de afectación económica y de imagen institucional, debido a acciones, opiniones, o conceptos equivocados generados en el desarrollo de los procesos involucrados. | 11,200 | 2 |
| Epidemia/ pandemia / Cambios climáticos | Posibilidad de interrupción de los trabajos en las dependencias, debido a la ocurrencia de fenómenos sanitarios o ambientales que afecten la productividad del plantel humano. | 3,200 | 3 |
| Elaborado por: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:51:22 -03'00'</small> | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:09:52 -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

| COMPONENTE: | CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN | | |
|--|--|--|--------------------------------|
| PRINCIPIO: | Identificación y evaluación de riesgos | | |
| FORMATO: Mapa de Riesgos - Subprocesos | | | |
| Nº: 89 | VERSIÓN: 3,0 | | |
| 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 | 3,20 | 1 |
| Baja cultura de denuncia | Usuarios no realizan denuncias de mal servicio por temor o desconocimiento | 1,20 | 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 | 1,20 | 3 |
| Deficiencias en la atención y servicio al usuario | Atención inadecuada, inoportuna, mala información provista al usuario | 2,40 | 4 |
| Elaborado por: | | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS | Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:10:13 -03'00' | |
| Aprobado por el Directorio de la CONATEL | | | |

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: División de Quejas y Reclamos

(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 Protección al Usuario

VERSION 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 gestión de protección al usuario | Desacuerdo: Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para buena atención | *Limitaciones de recursos (humano, tecnológico, presupuesto económico) *Información incompleta o incorrecta *Impericia | Bajo nivel de Contribución al logro del objetivo de la gerencia Falencia en la gestión | 1 | 10 | 10 | MODERADO | La División de Quejas y Reclamos hace capacitación de forma regular a los funcionarios sobre nuevos procedimientos para minimizar los errores | |
| Elaborar y remitir a la Máxima Autoridad el informe consolidado de los reclamos de usuarios remitidos por las operadoras, conforme al Reglamento de Protección al Usuario | Demora: Remisión extemporánea del informe a la Máxima Autoridad | Retrasos en la entrega de información por parte de las operadoras Sobrecarga laboral del área responsable | Incumplimiento normativo Observaciones de control interno Afectación a la oportunidad de la toma de decisiones | 1 | 5 | 5 | LEVE | Seguimiento periódico del cumplimiento de plazos Alertas internas de vencimientos | |
| Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados | Demora, Fallas Hardware y Software, Virus Informáticos: Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados podrían sufrir desperfecto y/o daño imposibilitando el desarrollo de la actividad | * Fallas de los sistemas informáticos * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal | Disconformidad del Usuario MalaImagen institucional | 1 | 5 | 5 | LEVE | La División de Quejas y Reclamos utiliza software que permite registrar cada reclamo de manera sistemática, asignando un número de seguimiento para facilitar su monitoreo. | |

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: División de Quejas y Reclamos

(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 Protección al Usuario

VERSIÓN 2,0

| Identificación de los riesgos | | | | Análisis de los riesgos | | | | Definición de los controles | |
|---|--|--|--|-------------------------|----|----|----------|--|--|
| Notificar al prestador de Servicio de Telecomunicaciones y/o Usuario | Demora: Tardanza en recibir respuesta del Prestador de Servicio | * Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la respuesta | Disconformidad del Usuario | 1 | 5 | 5 | LEVE | 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. Monitorear el estado de los expedientes a efectos de tomar las las medidas correctivas oportunas | |
| Acta de Conciliación entre los representantes de los Servicios de Telecomunicaciones y el Usuario | Demora, Fallas Hardware y Software, Virus Informáticos: Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados podrían sufrir desperfecto y/o daño imposibilitando el desarrollo de la actividad | * Fallas de los sistemas informáticos * Fallas de conectividad * Falta de capacitación del Personal | Cierre del reclamo del usuario, Establecimiento de compromisos correctivos, Mejora del servicio y prevención de futuros reclamos | 1 | 5 | 5 | LEVE | La División de Quejas y Reclamo elabora ya un acta predeterminado | |
| Dictaminar | Demora, Fallas Hardware y Software, Virus Informáticos: Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados podrían sufrir desperfecto y/o daño imposibilitando el desarrollo de la actividad | * Fallas de los sistemas de información * Fallas de conectividad * Falta de seguimiento a la petición del Usuario * Descuido del funcionario | Disconformidad del Usuario Mala Imagen institucional | 1 | 10 | 10 | MODERADO | La División de Quejas y Reclamos designa a funcionarios específicos para cada tarea dentro del plazo, lo que ayuda evitar confusiones y que cada parte del proceso sea atendida de manera oportuna. | |

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: División de Quejas y Reclamos

(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 Protección al Usuario

VERSION 2,0

| Identificación de los riesgos | | | | Análisis de los riesgos | | | | Definición de los controles | |
|---|---|---|--|-------------------------|----|----|----------|--|--|
| Mejora el proceso de gestión de protección al usuario | Desacuerdo: No se realiza oportunamente el análisis de la gestión de los reclamos | * 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 | 10 | 10 | MODERADO | 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. | |



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

COMPONENTE: Componente Control de la Planificación

PRINCIPIO: Identificación y Evaluación de Riesgo

FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades

Nº: 90

VERSION 3,0

| MACROPROCESO | ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | | |
|--|---|----------------------|-------------------------|
| PROCESO | Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones | | |
| SUBPROCESO | Gestión de Protección al Usuario | | |
| RIESGOS | DESCRIPCIÓN | TOTAL PUNTAJE RIESGO | PRIORIZACIÓN DEL RIESGO |
| Desacuerdo | Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención | 0,40 | 1 |
| Demora, Fallas de Hardware y Software Virus Informáticos | Tardanza en el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad. | 0,20 | 2 |
| Demora | Tardanza en recibir la respuesta del Prestador de Servicios | 0,60 | 3 |
| Demora, Fallas de Hardware y Software Virus Informáticos | Tardanza en comunicar al Usuario la respuesta a su petición. Los sistemas y componentes informáticos utilizados, podrían sufrir desperfectos y/o daños, imposibilitando el desarrollo de la actividad. | 0,40 | 4 |
| Desacuerdo | No se realiza oportunamente el análisis de la gestión de los reclamos. | 0,40 | 4 |
| Elaborado por: | LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:51:50 -03'00' | | |
| Revisado por: | HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:10:29 -03'00' | | |
| Aprobado por el Directorio de la CONATEL | | | |



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

| COMPONENTE: | Componente Control de la Planificación | | |
|---|---|---------|---|
| PRINCIPIO: | Identificación y Evaluación de Riesgo | | |
| FORMATO: | Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales | | |
| Nº: 91 | VERSIÓN 3,0 | | |
| 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 Protección al Usuario | | |
| Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x) | Riesgos | Puntaje | Políticas Administración de Riesgos |
| 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. | Desacuerdo | 0,40 | 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 |
| | Demora, Fallas de Hardware y Software Virus Informáticos | 0,20 | Asumir el riesgo |
| | Demora | 0,60 | Asumir el riesgo |
| | Demora, Fallas de Hardware y Software Virus Informáticos | 0,40 | Asumir el riesgo |
| | Desacuerdo | 0,40 | Asumir el riesgo |
| Elaborado por: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO | Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:52:04 -03'00' | | |
| Revisado por: HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS | Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:10:51 -03'00' | | |
| Aprobado por el Directorio de la Conatel | | | |