
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	EFFECTOS
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 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 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: <div>ALMA LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:47:59 -03'00'</div>						
Revisado por: <div>TATIANA DUARTE ALBOSPINO Firmado digitalmente por TATIANA DUARTE ALBOSPINO Fecha: 2025.12.16 10:51:26 -03'00'</div>						
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	EFFECTOS
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 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:	LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:46:21 -03'00'</small>
Revisado por:	HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:07:27 -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:	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 Atencion 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	3	5	15	TOLERABLE	Proteger la institución Compartir
Elaborado por:		LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:49:02 -03'00'</small>				
Revisado por:		HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:08:11 -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:	Ponderación Procesos y Riesgos
Nº:	78

Versión 3.0

Macroproceso	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		Código:
PONDERACIÓN PROCESOS		PONDERACIÓN DE RIESGOS PROCESOS	
Procesos	Ponderación %	Riesgos	Ponderación %
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:

LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:49:23 -03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23 12:08:27 -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: 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 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 <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:49:44 -03'00'</small>			
Revisado por: HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:09:07 -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:	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		
Desacierto 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 <small>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:51:04 -03'00'</small>					
Revisado por:		HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS <small>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:09:37 -03'00'</small>					
Aprobado po 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


Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:52:03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS

Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23 12:09:52 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL

<div></div> <div>COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</div> <div>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -</div> <div>COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN</div>			
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:	<div><div>HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS</div><div>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:10:13 -03'00'</div></div>		
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: Gestion de Proteccion 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 gestion de proteccion al usuario	Desacierto:Equivacion en la determinacion de las politicas, canales o recursos para buena atencion	*Limitaciones de recursos (humano, tecnologico, presupuesto economico *Informacion incompleta o incorrecta *Impericia	Bajo nivel de Contribucion al logro del objetivo de la gerencia Falencia en la gestion	1	10	10	MODERADO	La Division de Quejas y Reclamos hace capacitacion 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 Harware y Software, Virus Informaticos: Tardanza en el cumplimiento de la atencion adecuado y oportuna. Los sistema y componentes informaticos utilizados podrian 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 Mala Imagen institucional	1	5	5	LEVE	La Division de Quejas y Reclamos utiliza software que permite registrar cada reclamo de manera sistematico, asignando un numero 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: Gestion de Proteccion al Usuario									
VERSION 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 Conciliacion entre los representantes de los Servicios de Telecomunicaciones y el Usuario	Demora, Fallas Harware y Software, Virus Informaticos: Tardanza en el cumplimiento de la atencion adecuado y oportuna. Los sistema y componentes informaticos utilizados podrian 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 Division de Quejas y Reclamo elabora ya un acta predeterminado	
Dictaminar	Demora, Fallas Harware y Software, Virus Informaticos: Tardanza en el cumplimiento de la atencion adecuado y oportuna. Los sistema y componentes informaticos utilizados podrian 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 Division de Quejas y Reclamos designa a funcionarios especificos para cada tarea dentro del plazo, lo que ayuda evitar confunciones 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: Gestion de Proteccion al Usuario									
VERSION 2,0									
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
Mejora el proceso de gestion de proteccion al usuario	Desacierto: No se realiza oportunamente el analisis de la gestion 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 Planificacion
PRINCIPIO: Identificacion y Evaluacion 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 Informaticos	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 Informaticos	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 Planificacion	
PRINCIPIO:		Identificacion y Evaluacion de Riesgo	
FORMATO:		Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales	
Nº: 91		VERSION 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.	Desacierto	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 Informaticos	0,20	Asumir el riesgo
	Demora	0,60	Asumir el riesgo
	Demora, Fallas de Hardware y Software Virus Informaticos	0,40	Asumir el riesgo
	Desacierto	0,40	Asumir el riesgo
<div>Elaborado por: LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div> <div>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:52:04 -03'00'</div>			
<div>Revisado por: HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS</div> <div>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:10:51 -03'00'</div>			
Aprobado por el Directorio de la Conatel			