



HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

MANUAL DE PROCESOS INTERNOS



**Telecomunicaciones
CONATEL**

Gobierno de la República

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. ACRONIMOS Y GLOSARIO | 5 |
| 4. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS..... | 8 |
| 5.1 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO | 10 |
| 5.1.1 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO..... | 11 |
| 5.1.2 PROCESO SOLVENCIA DOCUMENTAL Y ENTREGA DE INFORMACIÓN REGULATORIA | 16 |
| 5.1.3 PROCESO TERMINALES MÓVILES DE CONTRIBUCIÓN EN ESPECIES..... | 21 |
| 5.1.4 PROCESO GESTIÓN DE INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES..... | 25 |
| 5.1.5 PROCESO GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN OPERATIVA..... | 30 |
| 5.2 DIRECCIÓN DE REGULACIÓN ECONÓMICA Y MERCADOS | 34 |
| 5.2.1 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE OBLIGACIONES ECONOMICAS..... | 35 |
| 5.2.2 PROCESO ELABORACIÓN DE DICTAMENES..... | 39 |
| 5.2.3 PROCESO ATENCIÓN DE DENUNCIAS PROTECCIÓN AL USUARIO..... | 42 |
| 5.3 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES | 47 |
| 5.3.1 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y PROYECTOS..... | 48 |
| 5.3.1.1 PROCESO DICTAMEN CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS | 48 |
| 5.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO | 53 |
| 5.4.1 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y PLANIFICACIÓN DEL ESPECTRO | 54 |
| 5.4.1.1 PROCESO DICTAMEN TÉCNICO..... | 54 |
| 5.4.2 DEPARTAMENTO DE COMPROBACIÓN Y CONTROL | 57 |
| 5.4.2.1 PROCESO INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA..... | 57 |
| 5.5 DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN..... | 62 |
| 5.5.1 GESTIÓN DE CONECTIVIDAD | 63 |
| 5.5.2 GESTIÓN DE CAPACITACIONES..... | 66 |
| 5.6 DIRECCIÓN LEGAL..... | 71 |
| 5.6.1 PROCESO CONTESTAR DEMANDAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO | 72 |
| 5.6.2 PROCESO CONTESTAR DEMANDAS LABORALES..... | 76 |
| 5.6.3 PROCESO EMISIÓN DE DICTAMEN LEGAL | 80 |
| 5.6.4 PROCESO EMISIÓN DE OPINIÓN LEGAL..... | 84 |
| 5.7 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS E INFOTECNOLOGIA..... | 88 |
| 5.7.1 PROCESO DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN | 89 |
| 5.7.2 PROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS..... | 92 |
| 5.8 GENERENCIA ADMINISTRATIVA | 97 |
| 5.8.1 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS..... | 98 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 5.8.1.1 | ADQUISICIÓN DE PERSONAL | 98 |
| 5.8.1.2 | FORMACIÓN DE PERSONAL | 101 |
| 5.8.1.3 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS | 104 |
| 5.8.2 | DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y COBRANZA..... | 107 |
| 5.8.2.1 | GESTIÓN DE INGRESOS | 107 |
| 5.8.3 | DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD..... | 110 |
| 5.8.3.1 | GESTIÓN CONTABLE | 110 |
| 5.8.4 | UNIDAD DE BIENES NACIONALES | 113 |
| 5.8.4.1 | CONTROL DE BIENES DEL ESTADO..... | 113 |
| 5.8.5 | COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES..... | 116 |
| 5.8.5.1 | GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS | 116 |
| 5.9 | SECRETARIA GENERAL | 120 |
| 5.9.1 | UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 121 |
| 5.9.1.1 | RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS..... | 121 |
| 5.9.2 | UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO..... | 124 |
| 5.9.2.1 | PROCESO ADMISIÓN DE SOLICITUDES | 124 |
| 5.9.3 | COORDINACIÓN DE ARCHIVO | 127 |
| 5.9.3.1 | PROCESO GESTIÓN DE ARCHIVO | 127 |

INTRODUCCIÓN

El presente manual describe los principales procesos internos de las áreas misionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones: Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Regulación Económica y Mercados, Dirección de Servicios de Telecomunicaciones, Dirección de Gestión del Espectro Radioeléctrico, Dirección de las Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección Legal, Dirección de Desarrollo de Sistemas e Infotecnología, Gerencia Administrativa y Secretaría General; el cual es de suma importancia como un documento de apoyo para el cumplimiento de las funciones establecidas como una buena práctica en la gestión del control interno institucional

Este manual describe los procesos de forma macro y expone en una secuencia ordenada las etapas clave o pasos que componen cada proceso y la manera de llevarlas a cabo precisando las dependencias, responsables por etapa, tiempo de ejecución y diagrama de flujo que expresa gráficamente la secuencia lógica de las diferentes operaciones.

Adicional por cada etapa clave de proceso se identificaron los riesgos inherentes y su valor total de riesgo; con el propósito de apoyar la gestión por procesos con la prevención de la ocurrencia y probabilidad de futuras pérdidas que pueden afectar negativamente alcanzar las metas y objetivos planteados a nivel institucional

1. OBJETIVO

Describir los principales procesos de las áreas misionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, con el propósito de conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de las etapas claves, requerimientos de entrada, ubicación de realización de actividades, puestos responsables de ejecución y entregables o productos con la finalidad de:

- Dar a conocer a todo el personal involucrado los procesos, relaciones de dependencia y responsabilidades;
- Propiciar la uniformidad del trabajo, permitiendo que personal pueda realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.
- Evitar duplicidad de funciones lo que propicia el ahorro de esfuerzos y recursos;
- Propiciar mejoras en los procesos vigentes en procura de una mayor productividad;
- Facilitar la inducción del nuevo personal de la institución.

2. ALCANCE

Descripción macro con secuencia lógica e identificación y valorización de riesgos inherentes por etapa clave y su representación gráfica de los principales procesos de las siguientes áreas misionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones:

- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección de Regulación Económica y Mercados
- Dirección de Servicios de Telecomunicaciones
- Dirección de Gestión del Espectro Radioeléctrico
- Dirección de las Tecnologías de la Información y Comunicación
- Dirección Legal
- Dirección de Desarrollo de Sistemas e Infotecnología
- Gerencia Administrativa
- Secretaría General

3. ACRONIMOS Y GLOSARIO

| ACRONIMOS | |
|-----------|---|
| SIGLAS | SIGNIFICADO |
| AIG | Acceso de internet gratuito |
| CONATEL | Comisión Nacional de Telecomunicaciones |
| CSG | Coordinación de Servicios Generales |
| GA | Gerencia Administrativa |
| DIPLADE | Dirección de Planificación y Desarrollo |
| DIDESI | Dirección de Desarrollo de Software e Infotecnología |
| DIREM | Dirección de Regulación Económica y de Mercados |
| DISET | Dirección de Servicios de Telecomunicaciones |
| DIGER | Dirección de Gestión del Espectro Radioeléctrico |
| DIRSP | Departamento de Ingeniería de Servicios y Proyectos |
| DIPE | Departamento de Ingeniería Y Planificación del Espectro |
| DCC | Departamento de Comprobación y Control |
| DITIC | Dirección de las Tecnologías de la Información y Comunicación |
| DILEG | Dirección Legal |
| DIFT | Departamento de Infotecnología |
| DNC | Diagnostico necesidades de capacitación |
| DACC | Departamento de Administración de Cartera y Cobranza |
| OFT | Oficina de transparencia |
| PEI | Plan estratégico institucional |
| POA | Plan operativo anual |
| PNAF | Plan Nacional de Atribución de Frecuencias |
| SITAE | Sistema de telecomunicaciones y administración del espectro |
| SINRE | Sistema de informes regulatorios |
| SINTEL | Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones |
| SGRH | Sub Gerencia de Recursos Humanos |
| SIAFI | Sistema Integrado de Administración Financiera |
| UACM | Unidad asesora de calidad y mejora |
| UPU | Unidad de Protección al Usuario |
| UAC | Unidad de Atención al Ciudadano |
| UTRA | Unidad de Trámite Documentario |
| UEEPO | Unidad de Evaluación Estratégica y Planificación Operativa |

GLOSARIO

| TERMINO | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Apoderado legal | Es una persona que tiene la capacidad jurídica necesaria para la representación de otra persona jurídica o natural y que tiene por un marco legal la constancia de poder hacerlo, asimismo esta debe estar clara mediante un procedimiento en el que se certifica que una persona le brinda esos derechos a esa otra. |
| Admisión | Trámite para el inicio de un proceso por parte del operador con su apoderado legal, en el cual se contabilizarán los documentos y folios presentados. |
| Administración de archivos | Es el conjunto de funciones y actividades para gerenciar los archivos y otras instituciones archivísticas por los órganos que tiene competencia para ello. |
| Contrato de concesión | Comprenderá el derecho a la explotación del servicio público. |
| Conservación de documentos | Es un proceso técnico archivístico que contempla acciones preventivas y correctivas, para la protección del soporte o medio físico e integridad de información del documento archivístico |
| Decreto No. 30-2022 | Modificación del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de La República y sus Disposiciones Generales, Ejercicio Fiscal 2022 |
| Decreto No. 142-2021 | Reformar Artículo 263 Decreto No.107-2021, contentivo del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de La República y sus Disposiciones Generales Para El Ejercicio Fiscal 2022 |
| Decreto No. 19-2022 | Interpretar el Artículo 129 del Decreto Legislativo No.107-2021 de fecha 10 de diciembre de 2021, contentivo del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de La República y sus Disposiciones Generales para el Ejercicio Fiscal 2022 |
| Decreto No. 31-2022 | Reformar el Artículo 275-Ñ, incorporado mediante Decreto No.30-2022 de fecha 8 de abril de 2022, como adición al Decreto Legislativo No.107-2021, contentivo del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de La República y sus Disposiciones Generales para El Ejercicio Fiscal 2022 |
| Decreto No. 37-1996 Decreto No. 80-2003 | Decretos donde se autorizó a los operadores de telefonía a brindar sus servicios en Honduras |
| Eliminación de Documentos | Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el Archivo General de la Institución |

GLOSARIO

| TERMINO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento | Creada mediante Decreto No.185-95 de fecha 5 de diciembre de 1995, posteriormente reformado mediante Decreto No.118-97 de fecha 25 de octubre de 1997; la cual establece las normas para regular en el territorio nacional los servicios de Telecomunicaciones, comprendiéndose entre éstos toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes fijas, imágenes en movimiento, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por medio de transmisión eléctrica por hilos, radioelectricidad, medios ópticos, combinación de ellos o cualesquiera otros sistemas electromagnéticos |
| Notificación | Es el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes, o de otras personas o funcionarios, en su caso, las sentencias, autos y demás providencias judiciales |
| Operador | Persona natural o jurídica autorizada para prestar a terceros, o a sí mismo, servicios de telecomunicaciones. |
| Plan Nacional de Atribución de Frecuencias | El Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, es un instrumento regulador, cuya finalidad es optimizar y racionalizar el uso del espectro radioeléctrico, para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades de frecuencias que se requieren, tanto para el desarrollo de los actuales servicios de radiocomunicaciones, como para responder eficientemente a la demanda de los nuevos servicios que dependen del uso del espectro radioeléctrico |
| Providencia | Las decisiones de los órganos de la Administración Pública Nacional, cuando no les corresponda la forma de decreto o resolución, tendrá la denominación de orden o providencia administrativa. |
| Resolución normativa NR010/15 | Tiene como objeto organizar la presentación y entrega de información regulatoria solicitada de forma periódica, por diferentes resoluciones normativas de CONATEL a los operadores o comercializadores de Servicios Públicos |
| Resolución normativa NR015/16 | Definir la información que será suministrada por los diferentes proveedores de Servicios Públicos. |
| Resolución normativa NR013/16 | Regular el uso eficiente y efectivo de las terminales móviles de contribución en especie |
| Resolución normativa NR002-22 | Reglamento de multas vigente para el año 2022 |
| Resolución normativa NR014-17 | Reglamento de Protección al Usuario |

| GLOSARIO | |
|--------------------------------------|--|
| TERMINO | DESCRIPCIÓN |
| Resolución normativa NR031/14 | Regula la prestación de servicios de telecomunicaciones con conectividad de banda ancha |
| Resolución normativa NR04/11 | Reglamento del servicio de internet o acceso a redes informáticas |
| Resolución normativa NR04/11 | Reglamento del servicio de internet o acceso a redes informáticas |
| Resolución normativa NR019/14 | Normativas asociadas a la prestación del servicio de internet o acceso a redes informáticas |
| Resolución normativa NR031/14 | |
| Requisito | Un requisito es una condición necesaria para tener acceso a algo, o para que una cosa suceda. La palabra requisito proviene del latín requisitum , que significa pretender o requerir alguna cosa. En la CONATEL cada proceso tiene un conjunto de requisitos que el apoderado legal deberá reunir. |
| Servicios Archivísticos | Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los ciudadanos los documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los usuarios la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. |
| Título habilitante | Es un documento jurídico que faculta la prestación de servicio del régimen general de telecomunicaciones, así como, para el uso o explotación del espectro radioeléctrico, el mismo es otorgado por CONATEL |
| Usuario | Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio. |

4. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS

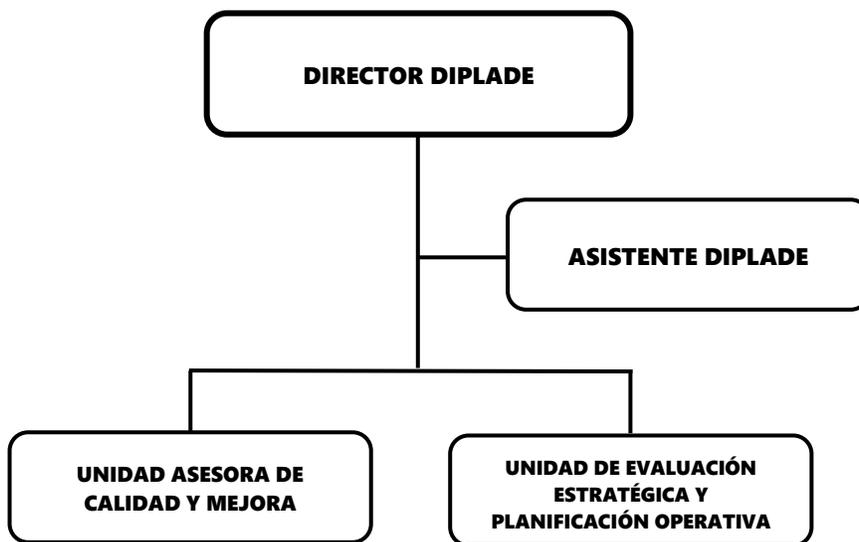
A continuación, se detalla la descripción de los procesos y riesgos de las áreas misionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

5.1 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Encargada de coordinar la planificación estratégica institucional de CONATEL, así como elaborar y supervisar la ejecución de la planificación operativa anual. También define y administra los indicadores del sector de telecomunicaciones del país y ejecuta políticas de acceso y servicio universal que los operadores de servicios concesionados deben implementar en el país.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Direccionamiento estratégico
- Gestión de indicadores del sector de telecomunicaciones
- Gestión de solvencia documental y entrega de información regulatoria
- Gestión de terminales móviles de contribución en especie
- Gestión de planificación operativa
- Elaboración de normativas

5.1.1 PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

| | | | | |
|---|--|------------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Direccionamiento Estratégico | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|---|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|-----------------------------------|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Establecer los propósitos y orientaciones institucionales para el desarrollo futuro de las funciones misionales, coherente con las políticas de gobierno, las necesidades de las partes interesadas y la frontera tecnológica disponible, dentro del marco legal vigente y enfocado en la competitividad en el Sector de las Telecomunicaciones. |
|-----------------|--|

| | | | |
|----------------|---|--------------|------------------|
| ALCANCE | Inicia: Analizar el entorno del sector de telecomunicaciones | LÍDER | Director DIPLADE |
| | Termina: Socialización plan estratégico institucional | | |

| | |
|-------------------|--|
| REQUISITOS | Normatividad |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

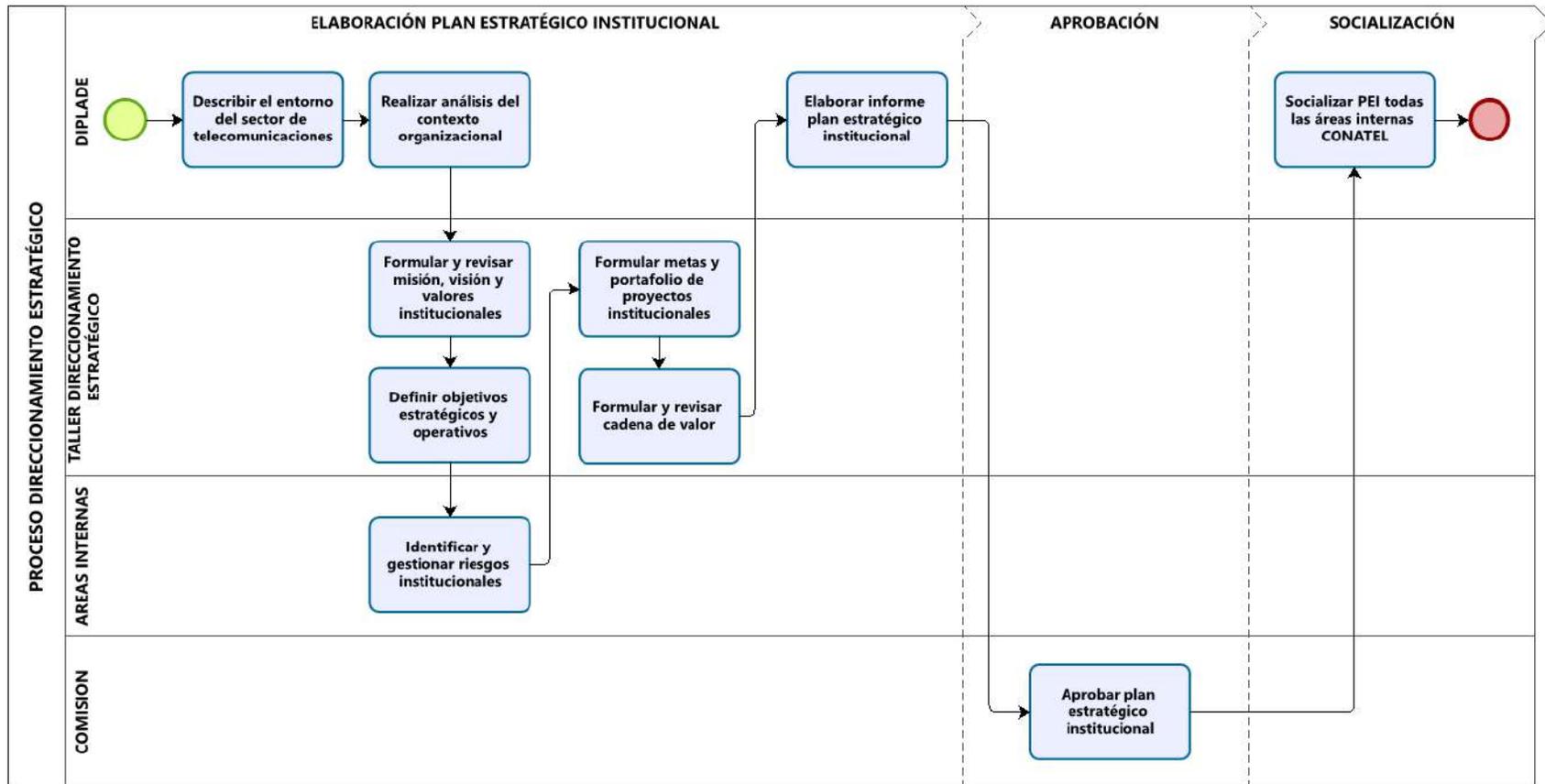
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|--|-------------------------------------|--------|-------------------|--|---------|
| 1 | Describir el entorno del sector de telecomunicaciones | <ul style="list-style-type: none"> Informe anual del desempeño del sector. Memoria anual BCH Plan de gobierno vigente. | Internamente en DIPLADE | 5 | Asistente DIPLADE | Descripción del entorno del sector de telecomunicaciones | DIPLADE |
| 2 | Realizar análisis de contexto institucional. | <ul style="list-style-type: none"> Informe descripción del entorno del sector de telecomunicaciones Plan estratégico institucional año anterior Análisis contexto institucional de cada área interna de CONATEL | Internamente en DIPLADE | 5 | Asistente DIPLADE | Análisis del contexto institucional | DIPLADE |
| 3 | Formular y revisar la misión, visión y valores institucionales | <ul style="list-style-type: none"> Informe descripción del entorno del sector de telecomunicaciones Análisis del contexto institucional | Taller direccionamiento estratégico | 1 | Asistente DIPLADE | Misión, visión y valores | DIPLADE |
| 4 | Definir los objetivos estratégicos y operativos | <ul style="list-style-type: none"> Descripción del entorno del sector de telecomunicaciones | Taller direccionamiento estratégico | 1 | Asistente DIPLADE | Objetivos estratégicos y operativos | DIPLADE |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|--|---|--------|-------------------|---|-------------------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis del contexto institucional ▪ Documento de lineamientos y objetivos de Secretaría de Finanzas | | | | | |
| 5 | Identificar y gestionar los riesgos institucionales | Descripción del entorno del sector de telecomunicaciones | Áreas internas institucionales | 20 | Jefe UACM | Matrices de riesgos | Todas las áreas internas de CONATEL |
| 6 | Formular metas institucionales y portafolio de proyectos | Objetivos estratégicos y operativos | Internamente en la institución (Reunión de directores y asesores) | 5 | Asistente DIPLADE | Metas institucionales y portafolio de proyectos | Totas las direcciones |
| 7 | Formular y revisar la cadena de valor | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Misión y Visión ▪ Objetivos estratégicos y operativos ▪ Metas institucionales ▪ Portafolio de proyectos ▪ Plan operativo del año anterior. | Taller direccionamiento estratégico | 1 | Asistente DIPLADE | Cadena de valor | DIPLADE |
| 8 | Elaborar informe plan estratégico institucional | Todas las salidas de las actividades claves anteriores. | Internamente en DIPLADE | 5 | Asistente DIPLADE | Plan estratégico institucional socializado | COMISIÓN |
| 9 | Socialización plan estratégico institucional | Plan estratégico institucional socializado | Internamente en CONATEL | 1 | Asistente DIPLADE | Plan estratégico institucional socializado | Todas las áreas internas de CONATEL |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|---|------------------|--------------|-------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar análisis de contexto institucional. | No considerar todos los factores externos e internos del contexto institucional | Moderado | Moderado | Medio | Realizar un nuevo análisis del contexto institucional | Uso de metodología PESTAL y FODA |
| 2 | Identificar y gestionar los riesgos institucionales | Limitada relevancia de la gestión del riesgo institucional | Moderado | Probable | Medio | Incluir la gestión del riesgo como parte de la estrategia institucional para el logro de los objetivos | Agendar anualmente la gestión del riesgo institucional como tema de análisis en taller de direccionamiento estratégico. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.1.2 PROCESO SOLVENCIA DOCUMENTAL Y ENTREGA DE INFORMACIÓN REGULATORIA

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Solvencia documental y entrega de información regulatoria | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------|---|
| OBJETIVO | Establecer el estado documental de un operador o comercializador de servicios públicos de telecomunicaciones, en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de entrega de los informes regulatorios periódicos, con el propósito de obtener los indicadores del sector de telecomunicaciones. |
|-----------------|---|

| | | | |
|----------------|--|--------------|------------------|
| ALCANCE | Inicia: Emitir Constancia de Solvencia Documental | LÍDER | Director DIPLADE |
| | Termina: Responder Solicitudes de Información Regulatoria | | |

| | |
|-------------------|--|
| REQUISITOS | Normatividad |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General ▪ Resolución normativa NR010/15 ▪ Resolución normativa NR015/16 |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|--|------------------------------|--------|--|---|---|
| 1 | Emitir Constancia de Solvencia Documental. | Solicitud interna y/o externa de CONATEL. | Internamente en DIPLADE | 1 | Planificador A DIPLADE Planificador DIPLADE | Constancia de solvencia documental | Interno CONATEL Externo / Operador y/o publico |
| 2 | Elaborar Dictámenes de Solvencia Documental. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente administrativo. ▪ Estado de solvencia documental (SINRE). ▪ Títulos habilitantes autorizado (SITAE). | Internamente en DIPLADE | 10 | Planificador DIPLADE | Dictamen de solvencia documental | Interno CONATEL |
| 3 | Elaborar listados de operadores autorizados, permisos y licencias; aviso de plazos de expiración de títulos habilitantes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de expedientes ingresados en SITAE mensualmente (Área Archivo). ▪ Títulos Habilitantes Autorizado (SITAE). | Internamente en DIPLADE | 3 | Planificador DIPLADE | Listados mensuales de operadores autorizados, permisos y licencias; aviso de plazos de expiración de títulos habilitantes | Página Web de CONATEL |
| 4 | Elaborar informe trimestral sobre el cumplimiento de obligaciones de entrega de información regulatoria periódica. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de Operadores Vigentes de acuerdo al trimestre. ▪ Estado de solvencia documental (SINRE). ▪ Títulos Habilitantes vigentes (SITAE). | Internamente en DIPLADE | 30 | Planificador A / DIPLADE | Informe trimestral sobre el cumplimiento de obligaciones de entrega de información regulatoria periódica | DILEG |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

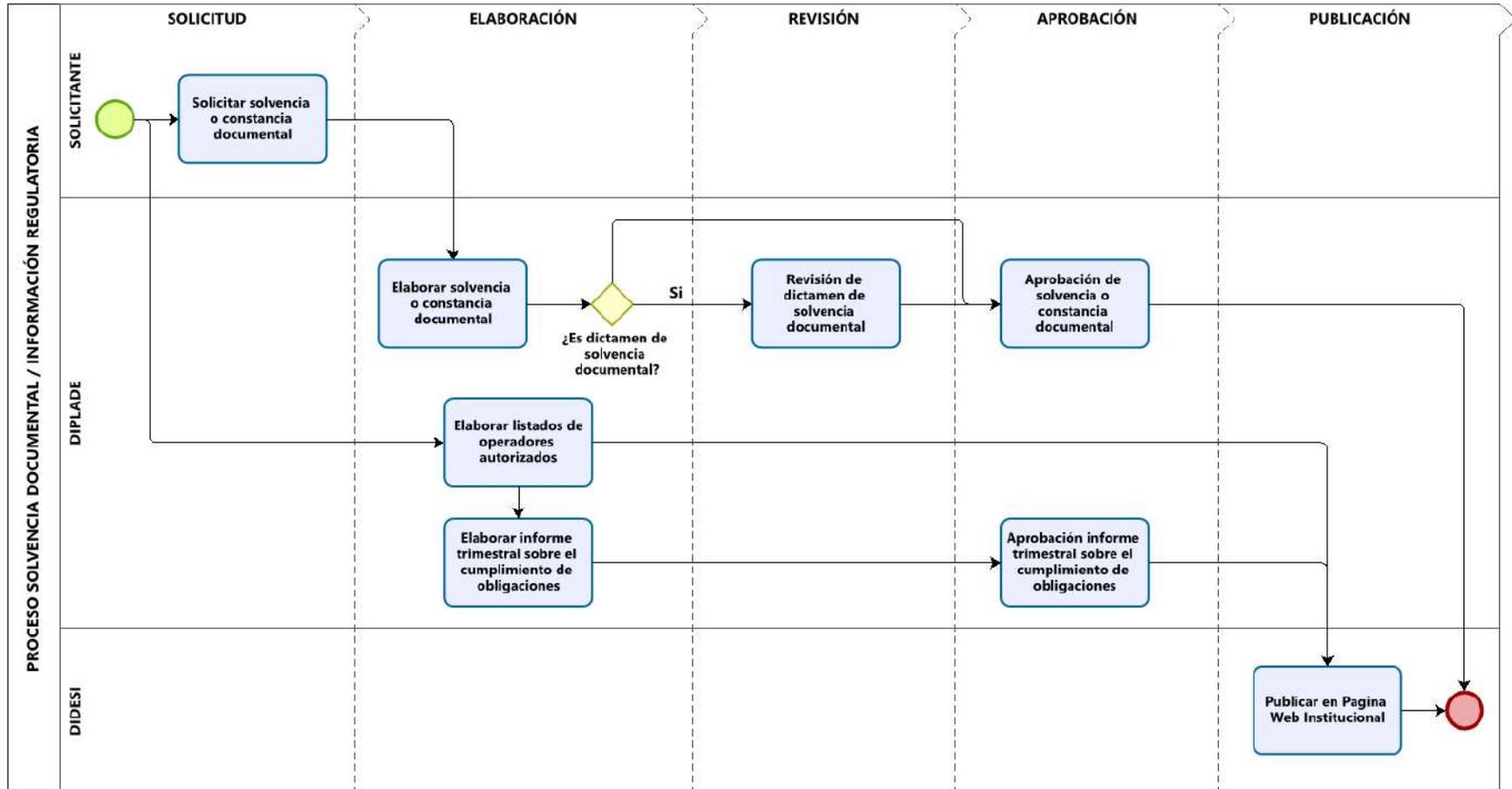
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|---|---|------------------------------|--------|----------------------|--------------------------------------|--|
| 5 | Responder solicitudes de información regulatoria. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud interna y/o externa de CONATEL. ▪ Cuadro de validaciones de indicadores del sector de Telecomunicaciones. ▪ Sistema SINRE ▪ Sistema de SITAE ▪ Sistema SINTEL | Internamente en DIPLADE | 10 | Planificador DIPLADE | Entrega de la información solicitada | <ul style="list-style-type: none"> ▪ OFT ▪ Público general |

RIESGOS

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
|-----|---|---|------------------|---------------------|----------|---|---|
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Emitir Constancia de Solvencia Documental | Incertidumbre en la Confiabilidad del Sistema de Informes Regulatorios (SINRE). | Moderado | Poco Probable (min) | Muy Bajo | Validación de información oportuna en SINRE | Indicadores del Sector de Telecomunicaciones. |
| 2 | Elaborar Dictámenes de Solvencia Documental | El dictamen emitido no concluya con todo lo requerido. | Moderado | Poco Probable (min) | Muy Bajo | Implementar una hoja de control de lo más común que se requiere en un dictamen. | Hoja Control (Check List) |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|---|-------------------|---------------------|------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 3 | Elaborar listados de operadores autorizados, permisos y licencias; aviso de plazos de expiración de títulos habilitantes. | Que no sean publicados en la página Web o que estén de forma errónea. | Muy Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Verificar la página web de CONATEL para confirmar que todo se encuentre publicado correctamente | Listados de operadores autorizados, permisos y licencias; aviso de plazos de expiración de títulos habilitantes |
| 4 | Elaborar Informe Trimestral sobre el Cumplimiento de Obligaciones de Entrega de Información Regulatoria Periódica | Que el aviso no sea publicado o que se publique incorrectamente. | Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Verificar la página web de CONATEL para confirmar que el aviso se haya publicado correctamente | Aviso publicado Página Web. |
| 5 | Responder solicitudes de información regulatoria | Entregar información que se encuentra reservada. | Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Validar la información a entregar con las resoluciones que definen la información reservada. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoja de control de información reservada. ▪ Documento que emite la información solicitada. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.1.3 PROCESO TERMINALES MÓVILES DE CONTRIBUCIÓN EN ESPECIES

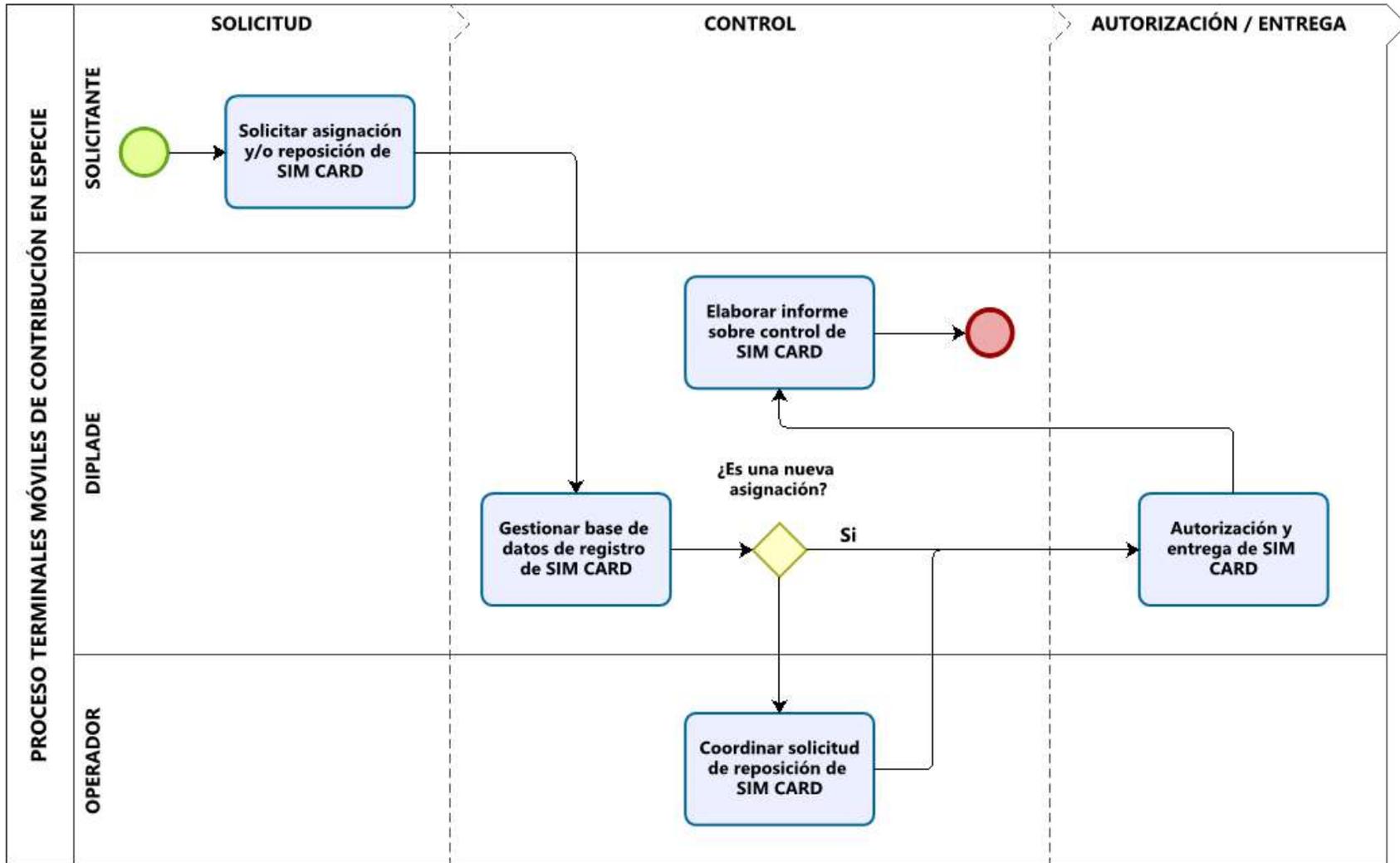
| | | | | |
|---|---|--|---|--|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Terminales móviles de contribución en especie | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Regular el uso eficiente de las terminales móviles de contribución en especie y establecer los controles para el cumplimiento de sus obligaciones, supervisadas semestralmente. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Elaborar y controlar base de datos de asignaciones de las terminales móviles de contribución en especie por Institución. | LÍDER | Director DIPLADE |
| | Termina: | Elaborar informe semestral del uso eficiente de las terminales móviles de contribución en especie | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución normativa NR013/16 ▪ Contratos de concesión | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|--|------------------------------|--------|----------------------|--|---|
| 1 | Elaborar y controlar base de datos de asignaciones de las terminales móviles de contribución en especie por institución. | Listados de usuarios de las terminales de contribución en especie brindadas por las instituciones beneficiadas. | Internamente en DIPLADE | 5 | Planificador DIPLADE | Base de datos de las asignaciones de las terminales de contribución en especie por institución. | DIPLADE |
| 2 | Coordinar solicitud de reposición de la Tarjeta de Modulo de Identificación del Abonado (SIM CARD). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de la institución beneficiada. ▪ Memorándum de instrucción de Presidencia CONATEL | Internamente en DIPLADE | 10 | Planificador DIPLADE | Entrega de la tarjeta de módulo de identificación del abonado (SIM CARD), a la institución beneficiada. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituciones beneficiadas ▪ Internamente en CONATEL |
| 3 | Asignar Nuevas Terminales de Contribución en Especie. | Solicitud de nueva asignación. | Internamente en DIPLADE | 10 | Planificador DIPLADE | Nota de asignación de tarjeta de módulo de identificación del abonado (SIM CARD), | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituciones beneficiadas ▪ Internamente en CONATEL |
| 4 | Elaborar informe semestral del uso eficiente de las terminales móviles de contribución en especie | Reporte mensual de tráfico telefónico | Internamente en DIPLADE | 15 | Planificador DIPLADE | Informe semestral del uso de las terminales móviles de contribución en especie a las instituciones beneficiadas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ DIPLADE ▪ Instituciones beneficiadas |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--|---|------------------|---------------------|-------|--|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Elaborar y controlar base de datos de asignaciones de las terminales móviles de contribución en especie por institución. | Instituciones no entreguen los listados de asignación de SIM CARD. | Significativo | Posible | Alto | Gestionar solicitud mediante oficio del listado de usuarios de las terminales de contribución en especie. | Base de Datos de terminales móviles de contribución en especie actualizada. |
| 2 | Coordinar solicitud de reposición de la tarjeta de módulo de identificación del abonado (SIM CARD). | Tarjeta de módulo de identificación del abonado (SIM CARD), este mal configurada y/o no funcione. | Significativo | Poco Probable (max) | Medio | Dar seguimiento y confirmar con el usuario, el funcionamiento de las SIM CARD. | Nota Final de la solicitud de la SIM CARD |
| 3 | Asignar Nuevas Terminales Móviles de Contribución en Especie. | No haya disponibilidad de terminales móviles de contribución en especie. | Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Realizar semestralmente el monitoreo del uso de líneas, para detectar las terminales móviles de contribución en especie disponibles. | Base de datos de terminales móviles de contribución en especie disponibles para asignar, en base al informe semestral del uso de las mismas. |
| 4 | Elaborar informe semestral del uso eficiente de las Terminales Móviles de Contribución en Especie. | No entrega de los reportes de tráfico proporcionados por el operador. | Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Realizar el proceso de validación de la información proporcionada por el operador. | Verificación de reporte semestral de trafico |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.1.4 PROCESO GESTIÓN DE INDICADORES DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Gestión de Indicadores del Sector de Telecomunicaciones | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|---|--|--|---|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--|--|---|

| | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|
| OBJETIVO | Recopilar, procesar, analizar y validar por medio de varias métricas para obtener trimestralmente los 50 indicadores del sector de telecomunicaciones que permita dimensionar el estado de los servicios, realizando análisis de datos para así mostrar la situación del sector y poder tomar decisiones regulatorias que correspondan. | | | |
|-----------------|---|--|--|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|--|--------------|------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Cargar información regulatoria al SINRE | LÍDER | Director DIPLADE |
| | Termina: | Publicar la información del periodo de los indicadores por servicio. | | |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución normativa NR010/15 ▪ Resolución normativa NR015/16 | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

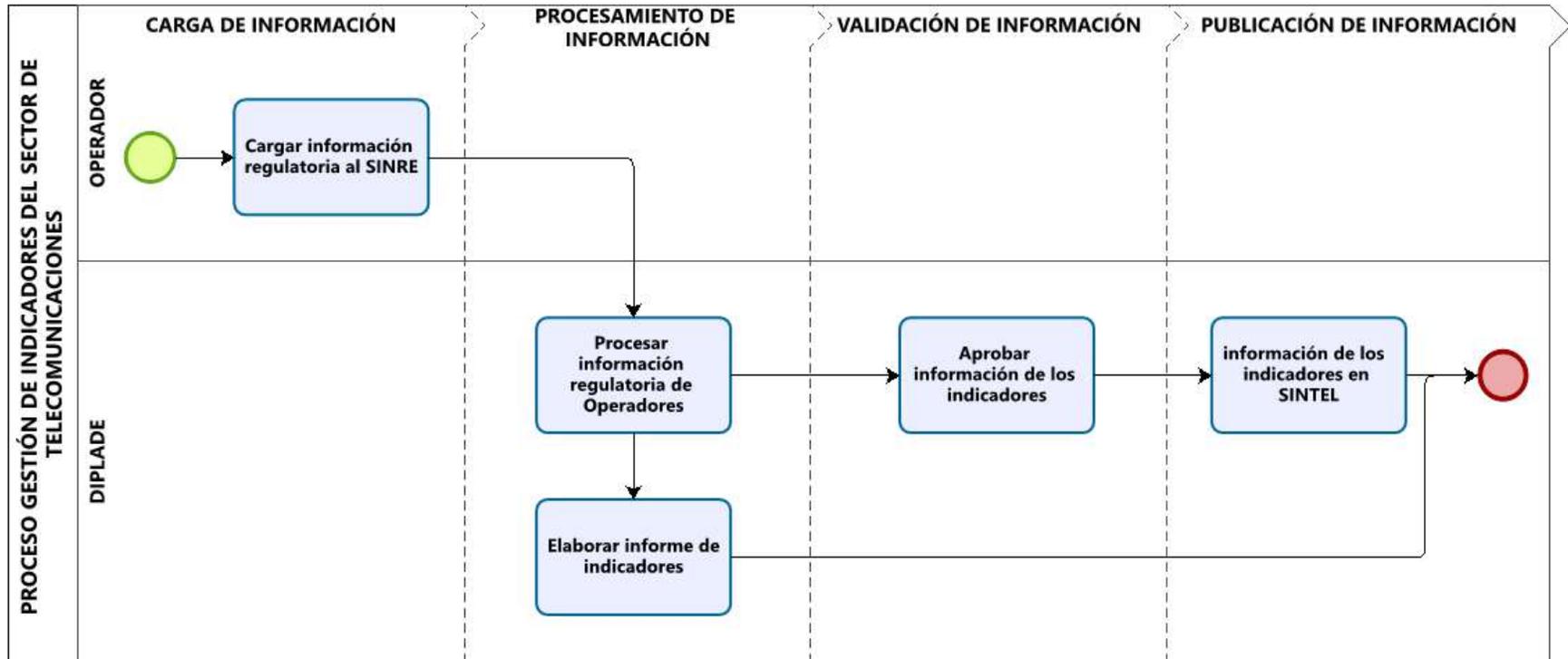
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|---|--|--------|--|--|---------|
| 1 | Cargar información regulatoria al SINRE. | Datos ingresados de informes regulatorios periódicos. | Vía página web de CONATEL, en sistema SINRE. | 20 | Operadores de servicios de telecomunicaciones. | Informes regulatorios periódicos. | CONATEL |
| 2 | Procesar la información de los operadores de servicios de telecomunicaciones por servicio. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes regulatorios periódicos. ▪ Listado de operadores del sector de telecomunicaciones. ▪ Archivos en formato Microsoft Excel con la información de los operadores del sector de telecomunicaciones. ▪ Plantillas en formato de Microsoft Excel para la organización de la información estructurado por servicio de los operadores del sector de telecomunicaciones. | Internamente en DIPLADE | 20 | Oficial de Calidad y Mejora | Información validada de los indicadores por servicio del sector de telecomunicaciones por servicio | DIPLADE |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|---|------------------------------|--------|-----------------------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo para ingresar las validaciones de los operadores con información pendiente. ▪ Información de los indicadores de los operadores del sector de telecomunicaciones por servicio del periodo anterior. | | | | | |
| 3 | Elaborar informe trimestral de los indicadores del sector de telecomunicaciones. | Información validada de los indicadores por servicio del sector de telecomunicaciones por servicio | Internamente en DIPLADE | 5 | Asistente DIPLADE | Informe Trimestral de los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones en Honduras. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ COMISION ▪ Sitio Web CONATEL |
| 4 | Publicar la información del periodo de los indicadores del sector de telecomunicaciones por servicio en el SINTEL. | Información validada de los indicadores por servicio del sector de telecomunicaciones por servicio | Internamente en DIPLADE | 5 | Oficial de Calidad y Mejora | Tableros de mandos de los indicadores por servicios publicados en el SINTEL. | A todas las áreas internas de CONATEL |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|---|------------------|--------------|-------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Cargar información regulatoria al SINRE. | Fallas en el SINRE al momento de cargar la información. | Significativo | Posible | Alto | Revisar el ingreso en SINRE para corregir el problema. | Verificar los medios proporcionados de carga de información al operador vía web |
| 2 | Procesar la información de los operadores del sector de telecomunicaciones por servicio. | Errores al momento de procesar la información en las plantillas de Excel. | Moderado | Moderado | Medio | Realizar revisiones a la información | Validaciones en plantillas de Excel |
| | | No confiabilidad en la información validada para la gestión y construcción de los indicadores | Significativo | Posible | Alto | Ingresar validaciones por información pendiente o con errores. | Envío de correos al operador con las validaciones pertinentes. |
| 3 | Publicar la información del periodo de los indicadores del sector de telecomunicaciones por servicio. | No renovación de licencias del software de visualización de datos. | Significativo | Posible | Alto | Renovación inmediata de las licencias del software de visualización de datos. | Controles para la vigencia de las licencias. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.1.5 PROCESO GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN OPERATIVA

| | | | | |
|---|--|------------------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Gestión de planificación operativa | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--|--|---------------------------------------|---|
| TIPO | Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--|---------------------------------------|---|

| | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|
| OBJETIVO | Gestionar, consolidar y dar seguimiento a los objetivos estratégicos, objetivos operativos, programas, áreas institucionales, actividades y proyectos en base al plan estratégico institucional. | | | |
|-----------------|--|--|--|--|

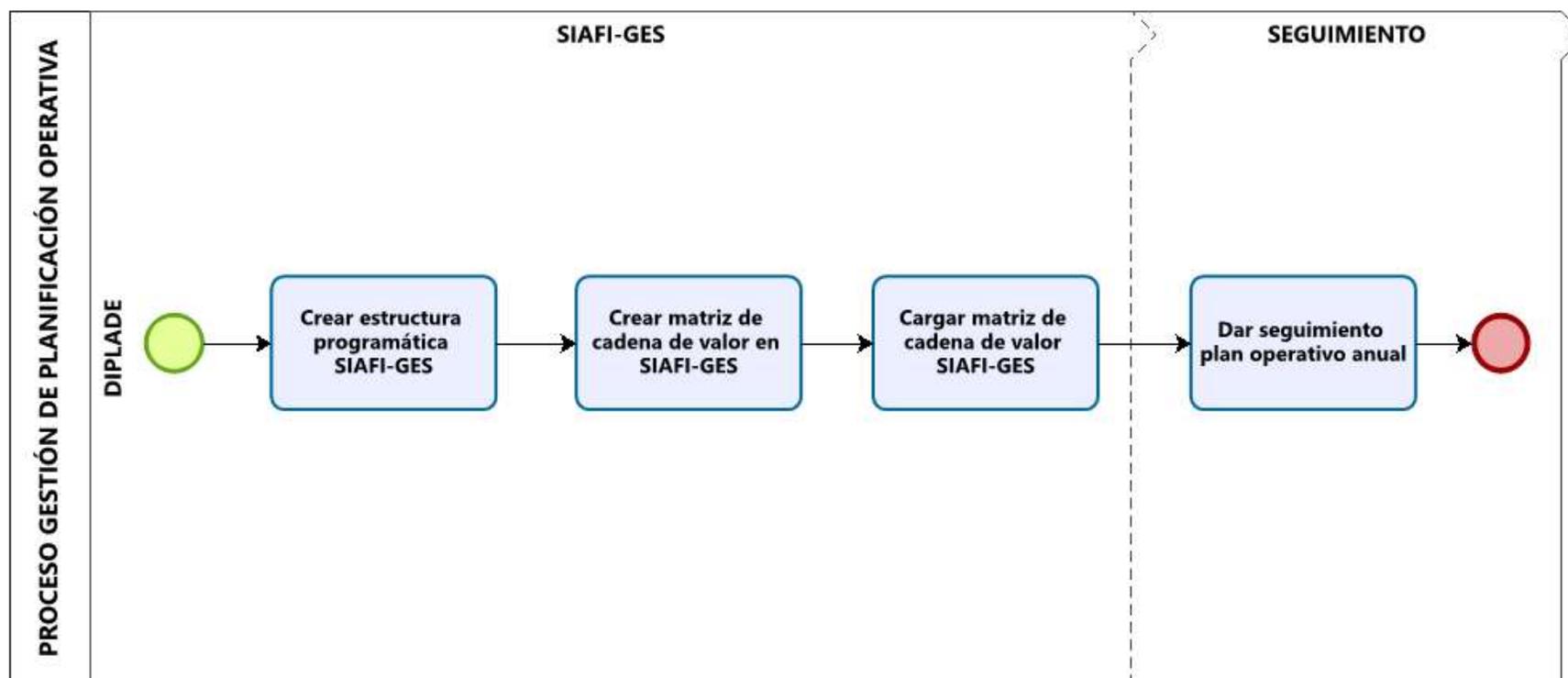
| | | | | |
|----------------|-----------------|--------------------------------------|--------------|------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Crear estructura programática | LÍDER | Director DIPLADE |
| | Termina: | Dar seguimiento Plan Operativo Anual | | |

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto No. 30-2022 ▪ Decreto No. 142-2021 ▪ Decreto No. 19-2022 ▪ Decreto No. 31-2022 | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|--|--|-----------------------|-------------|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Crear estructura programática SIAFI-GES | Estructura programática año anterior | Taller de direccionamiento estratégico | 2 | Jefe UEEPO | Estructura programática | DIPLADE |
| 2 | Crear matriz de cadena de valor en SIAFI-GES | Programas y proyectos propuestos por los responsables | Taller de direccionamiento estratégico | 2 | Jefe UEEPO | Matriz de cadena de valor | DIPLADE |
| 3 | Cargar matriz de cadena de valor SIAFI-GES | Matriz de cadena de valor autorizada por analista SEFIN | Sistema SIAFI-GES | 1 | Jefe UEEPO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI ▪ POA | DIPLADE |
| 4 | Dar seguimiento plan operativo anual | Reporte mensual de actividades por programa y actividad obra | Sistema SIAFI-GES | 5 | Jefe UEEPO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de Producción de Productos ▪ Reporte de Productos | DIPLADE |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--|--|------------------|---------------------|-------|--|-----------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Crear estructura programática SIAFI-GES | No Ingresar todos los datos de los programas y actividades | Moderado | Poco probable (max) | Bajo | Diseñar sistemas para la gestión manejo de los datos | Validación mediante sistema |
| 2 | Cargar matriz de cadena de valor SIAFI-GES | No cargar los datos correctos al sistema SIAFI-GES | Significativo | Moderado | Medio | Diseñar sistemas para la gestión manejo de los datos | Validación mediante sistema |
| 3 | Dar seguimiento plan operativo anual | Tener errores e inconsistencias en la actualización de los valores | Significativo | Moderado | Medio | Diseñar sistemas para la gestión manejo de los datos | Validación mediante sistema |

DIAGRAMA DE FLUJO



DIRECCIÓN DE REGULACIÓN ECONÓMICA Y MERCADOS

5.2 DIRECCIÓN DE REGULACIÓN ECONÓMICA Y MERCADOS

Propone y/o recomienda la política regulatoria en materia económica y formula estudios económicos sobre tarifas de los operadores de telecomunicación y su estado económico, así como la importante labor de supervisar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Supervisión de obligaciones económicas
- Elaboración de dictámenes económicos
- Atención de denuncias protección al usuario
- Elaboración de normativas

5.2.1 PROCESO DE SUPERVISIÓN DE OBLIGACIONES ECONOMICAS

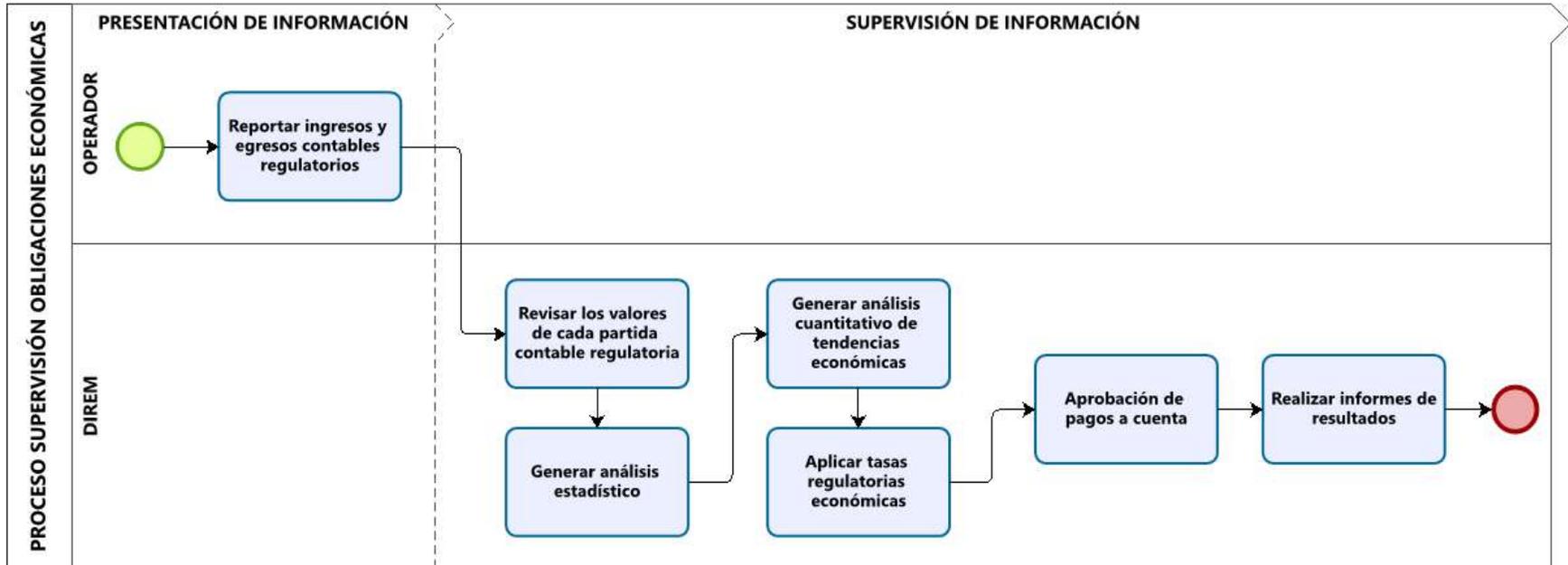
| | | | | |
|---|--|---|---------------------------------------|---|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Supervisión de obligaciones económicas | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Supervisar las obligaciones Económicas derivadas por las tasas Regulatorias aplicadas dentro de los Contratos de Concesión adquiridas, establecidas en las Cláusulas específicas a tasaciones. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Reportar ingresos y egresos contables regulatorios | LÍDER | Director DIREM |
| | Termina: | Realizar Informe de resultados. | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos de Concesión ▪ Decretos Legislativos N°37-1996 y N°80-2003 ▪ Cláusulas obligaciones económicas. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|--|---|-----------------------|---|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Reportar ingresos y egresos contables regulatorios | Documento Formulario de cuentas regulatorias, proporcionado por el módulo de pagos a cuenta en el sistema de CONATEL llamado SITAE | Áreas Contables y/o regulatorias del Operador | 2 | Jefe de cuentas regulatorias de un operador | Documento Formulario con la información contable regulatoria | CONATEL |
| 2 | Revisar los valores de cada partida contable regulatoria (ingresos y egresos) | Documento Formulario con la información contable regulatoria | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Oficial Regulación de | Comparador de cuentas contables regulatorias | DIREM |
| 3 | Generar análisis estadístico | Comparador de cuentas contables regulatorias | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Oficial Regulación de | Tablas dinámicas pagos a cuenta | DIREM |
| 4 | Realizar análisis cuantitativo de tendencias económicas mensuales | Tablas dinámicas pagos a cuenta | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Oficial Regulación de | Cálculo de montos de tasas regulatorias | DIREM |
| 5 | Aplicar tasas regulatorias Económicas | Cálculo de montos de las obligaciones económicas (Tasa por Explotación y Tarifa de Supervisiones) | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Oficial Regulación de | Confirmación de supervisión de pagos a cuenta | DIREM |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------------|---|---|-----------------------|---|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 6 | Aprobar pagos a cuenta | Confirmación de supervisión de pagos a cuenta | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Oficial de Regulación | Confirmación de aprobación de formularios pagos a cuenta | DIREM |
| 7 | Realizar Informe de resultados | Aprobación de pagos a cuentas y Tablas dinámicas de cuentas contables | Área de Regulación Económica y Mercados | 1 | Director de Regulación Económica y Mercados | Informe de resultados trimestrales de ingresos y costos por servicios prestados por los operadores | DIREM |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|-------------------|--------------|----------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Reportar ingresos y egresos contables regulatorios. | ingrese valores incorrectos o no lo incluya, asimismo equivocación en algún renglón contables que no sea el indicado | Muy Significativo | Moderado | Alto | Generar correo con respaldo estadístico y descriptivo que aclare o justifique dichos cambios o exoneración de valores contable | Generar comunicación con el operador, mediante llamada telefónica para su seguimiento |
| 2 | Generar estadísticas | Equivocaciones en la tendencia de comportamientos (aplicar las fórmulas) | Muy Significativo | Posible | Muy Alto | Revisar históricos mensuales de cada renglón contable, y sacar métricas promediadas | Visualización resumen de cuentas ingresos y costos |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.2.2 PROCESO ELABORACIÓN DE DICTAMENES

| | | | | |
|---|--|---------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Elaboración de dictámenes | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------|---|
| OBJETIVO | Establecer un pronunciamiento en base a la información contenida en los respectivos expedientes administrativos y otra información que se pueda obtener adicionalmente en aplicación del marco regulatorio, análisis y pronunciamiento. |
|-----------------|---|

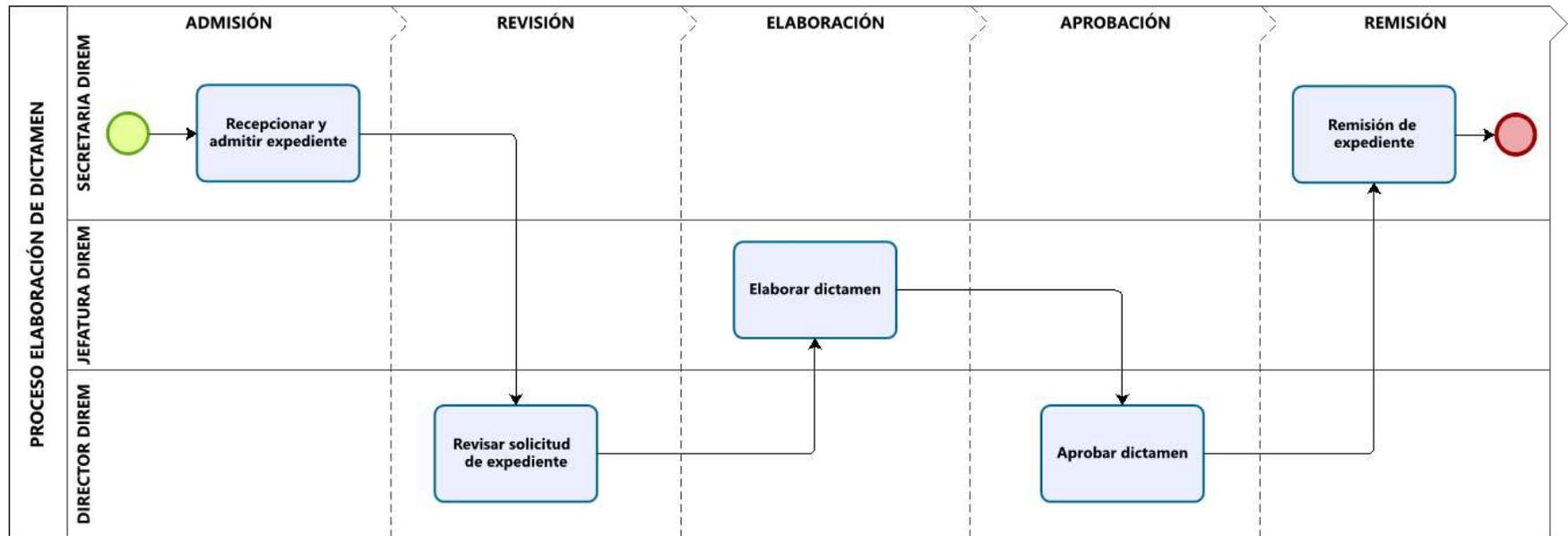
| | | | | |
|----------------|-----------------|----------------------------------|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Recepcionar y admitir expediente | LÍDER | Director DIREM |
| | Termina: | Remisión de expediente | | |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General ▪ Resolución normativa NR002-22 (Reglamento de Multas) ▪ Resoluciones normativas aplicables | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|---|------------------------------|-----------------------|------------------|--|-----------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Recepcionar y admitir expediente | Expediente administrativo | Internamente en DIREM | 2 | Secretaria DIREM | Expediente con auto de entrada firmado. | DIREM |
| 2 | Revisar y verificar información de expediente | Expedientes con auto de entrada firmado. | Internamente en DIREM | 1 | Director DIREM | Expediente asignado con memorándum de entrega. | DIREM |
| 3 | Elaborar dictamen | Expediente asignado con instrucciones | Internamente en DIREM | 5 | Ingeniero DIREM | Borrador de dictamen | DIREM |
| 4 | Aprobar dictamen | Borrador de dictamen | Internamente en DIREM | 2 | Director DIREM | Dictamen aprobado | DIREM |
| 5 | Remisión de expediente | Expediente administrativo con dictamen aprobado | Internamente en DIREM | 2 | Secretaria DIREM | Memorándum de remisión | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|-------------------|---|-------------------|---------------------|------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Elaborar dictamen | Excluir variables de los resultados de una inspección o información, causan afectación en el curso del expediente | Muy Significativo | Poco Probable (min) | Bajo | Requerir información adicional en caso de no ser suficientemente descriptivos y/o cuantitativos los datos que son contenido en el expediente | Validar todos los requerimientos normativos pertinentes |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.2.3 PROCESO ATENCIÓN DE DENUNCIAS PROTECCIÓN AL USUARIO

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Atención de denuncias protección al usuario | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|
| OBJETIVO | Atender, revisar, analizar y dar asesoramiento a los usuarios de servicios de telecomunicaciones en base al marco regulatorio dentro del régimen de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones y su respectivo seguimiento y custodia de denuncias. | | | |
|-----------------|---|--|--|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|--|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Presentar reclamo ante el operador | LÍDER | Director DIREM |
| | Termina: | Realizar acta resolutive de cierre de proceso de denuncia. | | |

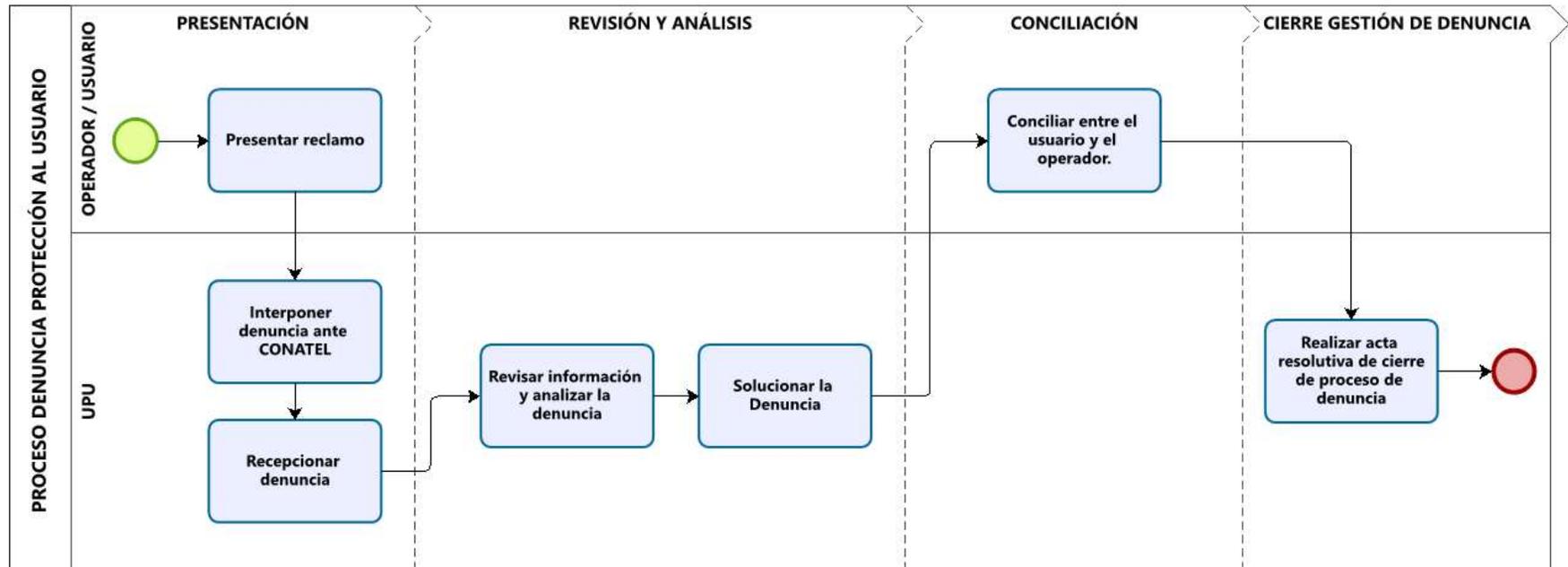
| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General ▪ Resolución normativa NR014-17 | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|---|--|-----------------------|--|--|---|
| 1 | Presentar reclamo ante el operador. | Evidencia de incumplimiento de servicios de telecomunicaciones por parte del operador | Oficinas del operador de servicios de telecomunicaciones | 1 | Usuario de servicios de telecomunicaciones | Reclamo interpuesto (Número Gestión) de | Operador de servicios de telecomunicaciones |
| 2 | Interponer denuncia ante la CONATEL. | Reclamo interpuesto (Número de Gestión). | Internamente en DIREM | 90 | Usuario de servicios de telecomunicaciones | Documentación con el planteamiento del problema ante CONATEL | DIREM |
| 3 | Recepcionar denuncia | Documentación con el planteamiento del problema ante CONATEL | Internamente en DIREM | 1 | Jefe UPU | Información de denuncia | DIREM |
| 4 | Revisar información y analizar la denuncia | Información de denuncia. | Internamente en UPU | 3 | Jefe UPU | Análisis de Denuncia. | DIREM |
| 5 | Solucionar la Denuncia | Análisis de Denuncia. | Internamente en UPU | 3 | Jefe UPU | Solución de denuncia | Operador de servicios de telecomunicaciones |
| 6 | Conciliar entre el usuario y el operador. | Solución de denuncia | Internamente en UPU | 10 | Jefe UPU | Acreditación documental de conciliación | DIREM |
| 7 | Realizar acta resolutive de cierre de proceso de denuncia. | Acreditación documental de conciliación | Internamente en UPU | 3 | Jefe UPU | Acta resolutive de cierre de proceso de denuncia | Usuario de servicios de telecomunicaciones |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--|--|-------------------|---------------------|----------|--|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Interponer la denuncia ante CONATEL | Demoras o no resolución de denuncia a favor de usuario por falta de evidencia de incumplimiento de servicio | Muy Significativo | Posible | Muy Alto | Asesorar al usuario sobre procedimiento y requisitos que se requiere para iniciar una denuncia | Establecer mecanismos de revisión de información "requisitos" |
| 2 | Solucionar la Denuncia | Exclusión involuntaria de información regulatoria (algún artículo de las normativas resoluciones) | Muy significativo | Poco probable (max) | Medio | Revisión de las resoluciones normativas implicadas para dar respuesta a una denuncia | Revisiones preliminares y capacitaciones contantes al personal que gestiona los procesos de denuncias en cuanto al marco regulatorio y características técnicas de los servicios de telecomunicaciones |
| 2 | Conciliar entre el usuario y el operador | El pacto entre usuario y operador, no quede suficientemente claro y detallado, complicando el seguimiento o revisión del resultado (cumplimiento compromiso) | Muy significativo | Moderado | Alto | Revisar el Acto de compromiso y dar seguimiento de resultado en el proceso de conciliación | Contar con un sistema digital para llevar un control de resultados conciliatorios, que permita dar notificaciones de estados o fase en que se encuentra una gestión. |

DIAGRAMA DE FLUJO

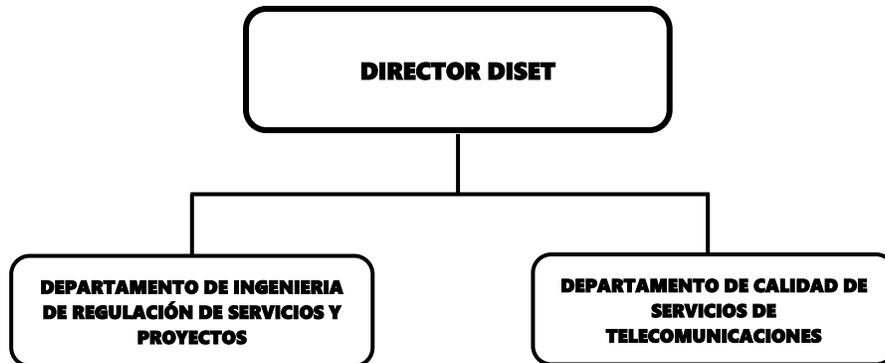


DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

5.3 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Responsable de la clasificación de los servicios de telecomunicación, emisión de normativas técnicas para el desarrollo del sector de telecomunicaciones y la fiscalización de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Elaboración de dictámenes de clasificación de servicios
- Fiscalización de servicios públicos de telecomunicaciones
- Elaboración de normativas técnicas

5.3.1 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y PROYECTOS

5.3.1.1 PROCESO DICTAMEN CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS

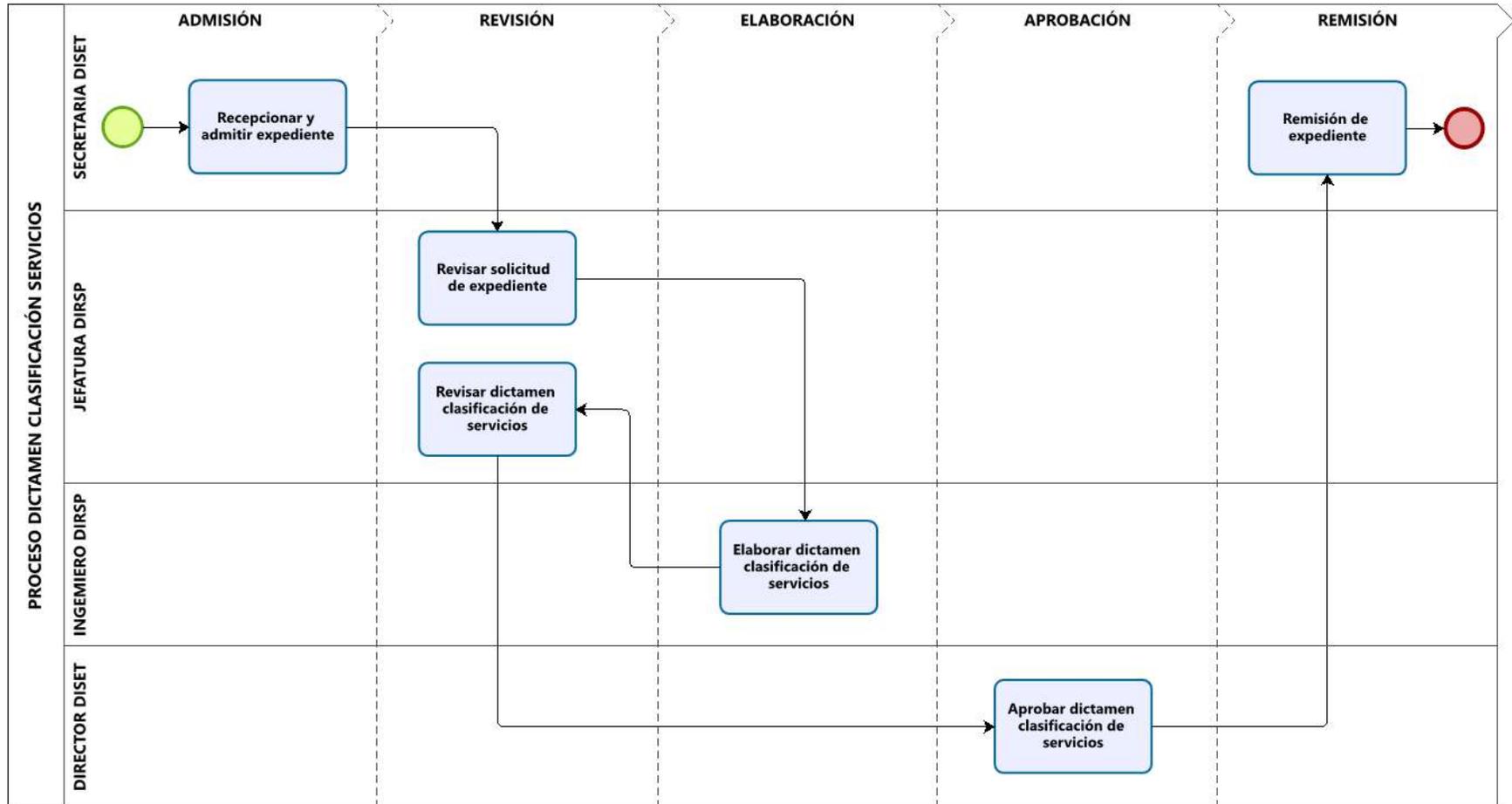
| | | | | |
|-------------------|--|--|--------------------------------|--|
| | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| PROCESO | Dictamen clasificación de servicios de telecomunicaciones | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Garantizar el cumplimiento de normativas con enfoque en los requisitos técnicos de seguridad que deben cumplir los solicitantes para obtener el título habilitante según la clasificación del servicio que deseen operar en el sector público o privado de las Telecomunicaciones en Honduras. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Recepción de Expediente Administrativo | LÍDER | Director DISET |
| | Termina: | Remisión de expediente | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Normativas aplicables según el título habilitante que se requiera | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|---|---|------------------------------|-----------------------|------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Recepcionar y admitir expediente | Expediente administrativo | Internamente en DISET | 1.5 | Secretaria DISET | Expediente con auto de entrada firmado. | DISET |
| 2 | Revisar solicitud de expediente | Expedientes con auto de entrada firmado. | Internamente en DISET | 1.5 | Jefe DIRSP | Expediente asignado con memorándum de entrega. | DISET |
| 3 | Elaborar dictamen de clasificación de servicios | Expediente asignado con memorándum de entrega. | Internamente en DISET | 5 | Ingeniero DIRSP | Borrador de dictamen de clasificación de servicios | DISET |
| 4 | Revisar dictamen de clasificación de servicios | Borrador de dictamen de clasificación de servicios | Internamente en DISET | 3.5 | Jefe DIRSP | Dictamen de clasificación de servicios revisado y firmado | DISET |
| 5 | Aprobar dictamen de clasificación de servicios | Dictamen de clasificación de servicios revisado y firmado | Internamente en DISET | 2 | Director DISET | Dictamen de clasificación de servicios aprobado y firmado | DISET |
| 6 | Remisión de expediente | Expediente administrativo con dictamen de clasificación de servicios aprobado y firmado | Internamente en DISET | 0.5 | Secretaria DISET | Memorándum de remisión | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|-------------------|--------------|----------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Elaborar dictamen de clasificación de servicios | Error voluntario o involuntario en la revisión de la información de expedientes y la investigación de información en las bases de datos de CONATEL | Muy Significativo | Probable | Muy Alto | Reprocesar el dictamen clasificación de servicios | Validar todos los requerimientos normativos pertinentes por servicio. |

DIAGRAMA DE FLUJO

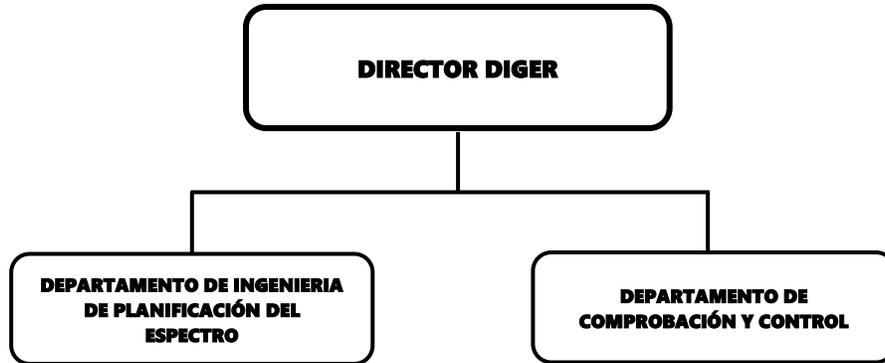


DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

5.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Responsable de la administración del importante recurso del Estado, el espectro radioeléctrico, mediante la planificación, atribución y asignación de bandas de frecuencias a los operadores de telecomunicación y además realiza la comprobación técnica de las emisiones radioeléctricas.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Elaboración de dictámenes técnicos
- Inspecciones técnicas
- Elaboración de normativas técnicas

5.4.1 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y PLANIFICACIÓN DEL ESPECTRO

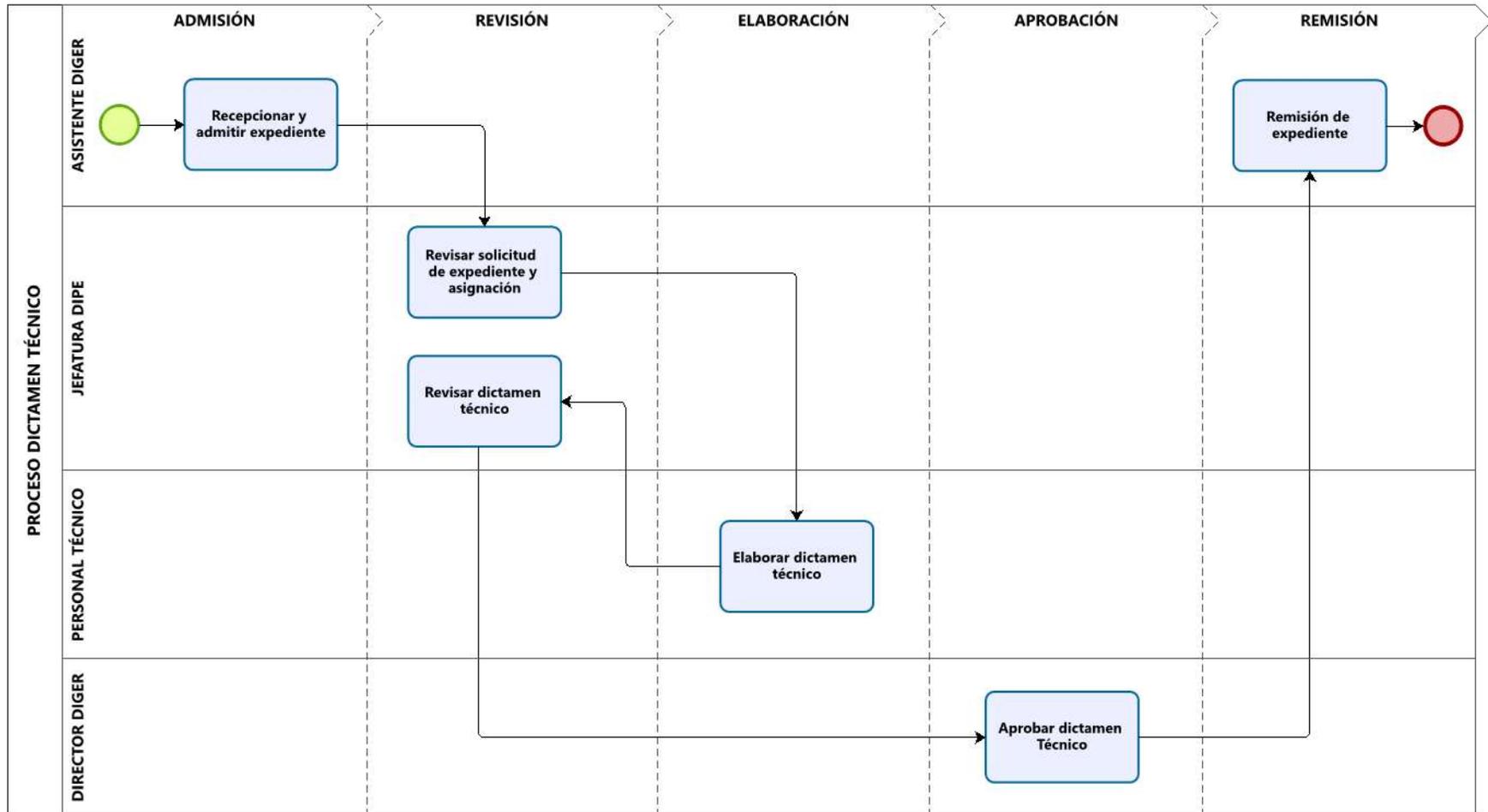
5.4.1.1 PROCESO DICTAMEN TÉCNICO

| | | | | | |
|---|---|--|---------------------------------------|---|----------------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | | |
| PROCESO | Dictamen técnico | | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> | |
| OBJETIVO | Realizar análisis de factibilidad técnica a las solicitudes presentadas por parte de los operadores de los servicios de telecomunicaciones que utilizan el espectro radioeléctrico, con base en el marco regulatorio nacional vigente. | | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Recepción de expediente administrativo | | LÍDER | Director DIGER |
| | Termina: | Remisión de expediente al órgano consultivo correspondiente. | | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) ▪ Resoluciones Normativas aplicables a los servicios de telecomunicaciones. ▪ Formas Técnicas de los servicios de telecomunicaciones que usan espectro. ▪ Configuración de la red de radiocomunicaciones (si aplica) | | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|----------------------------------|--|------------------------------|-----------------------|---------------------------|---|-----------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Recepcionar y admitir expediente | Expediente | Internamente en DIGER | 1 | Asistente DIGER | Expediente con auto de entrada firmado. | DIGER |
| 2 | Asignar expediente | Expediente / auto de entrada | Internamente en DIGER | 1 | Jefe DIPE | Expediente asignado | DIGER |
| 3 | Elaborar dictamen | Expediente / auto de entrada | Internamente en DIGER | 15 | Personal técnico de DIGER | Dictamen técnico | DIGER |
| 4 | Revisar dictamen | Expediente / dictamen técnico | Internamente en DIGER | 5 | Jefe DIPE | Dictamen técnico revisado | DIGER |
| 5 | Aprobar dictamen | Expediente / dictamen técnico revisado | Internamente en DIGER | 5 | Director DIGER | Dictamen técnico firmado | DIGER |
| 6 | Remisión de expediente | Expediente / dictamen técnico aprobado | Internamente en DIGER | 2 | Asistente DIGER | Memorándum de remisión al área correspondiente. | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---------------------------|--|------------------|--------------|--------------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Elaborar dictamen técnico | Inhabilitación de software de propagación por falta de mantenimiento | Significativo | Moderado | Medio | Solicitar gestión de mantenimiento a la Gerencia Administrativa | Presupuestar soporte de mantenimiento de |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.4.2 DEPARTAMENTO DE COMPROBACIÓN Y CONTROL

5.4.2.1 PROCESO INFORME DE INSPECCIÓN TÉCNICA

| | | | | |
|---|--|-------------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Informe de inspección técnica | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------|---|
| OBJETIVO | Realizar inspecciones técnicas a los sistemas de telecomunicaciones que utilizan el espectro radioeléctrico, para verificar las condiciones técnicas de operación, conforme a lo autorizado en los títulos habilitantes y el marco regulatorio vigente. |
|-----------------|---|

| | | | | |
|----------------|-----------------|--|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Recepcionar y admitir expediente | LÍDER | Director DIGER |
| | Termina: | Remisión de expediente al órgano consultivo correspondiente. | | |

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) ▪ Resoluciones Normativas aplicables a los servicios de telecomunicaciones. ▪ Títulos habilitantes vigentes | | | |

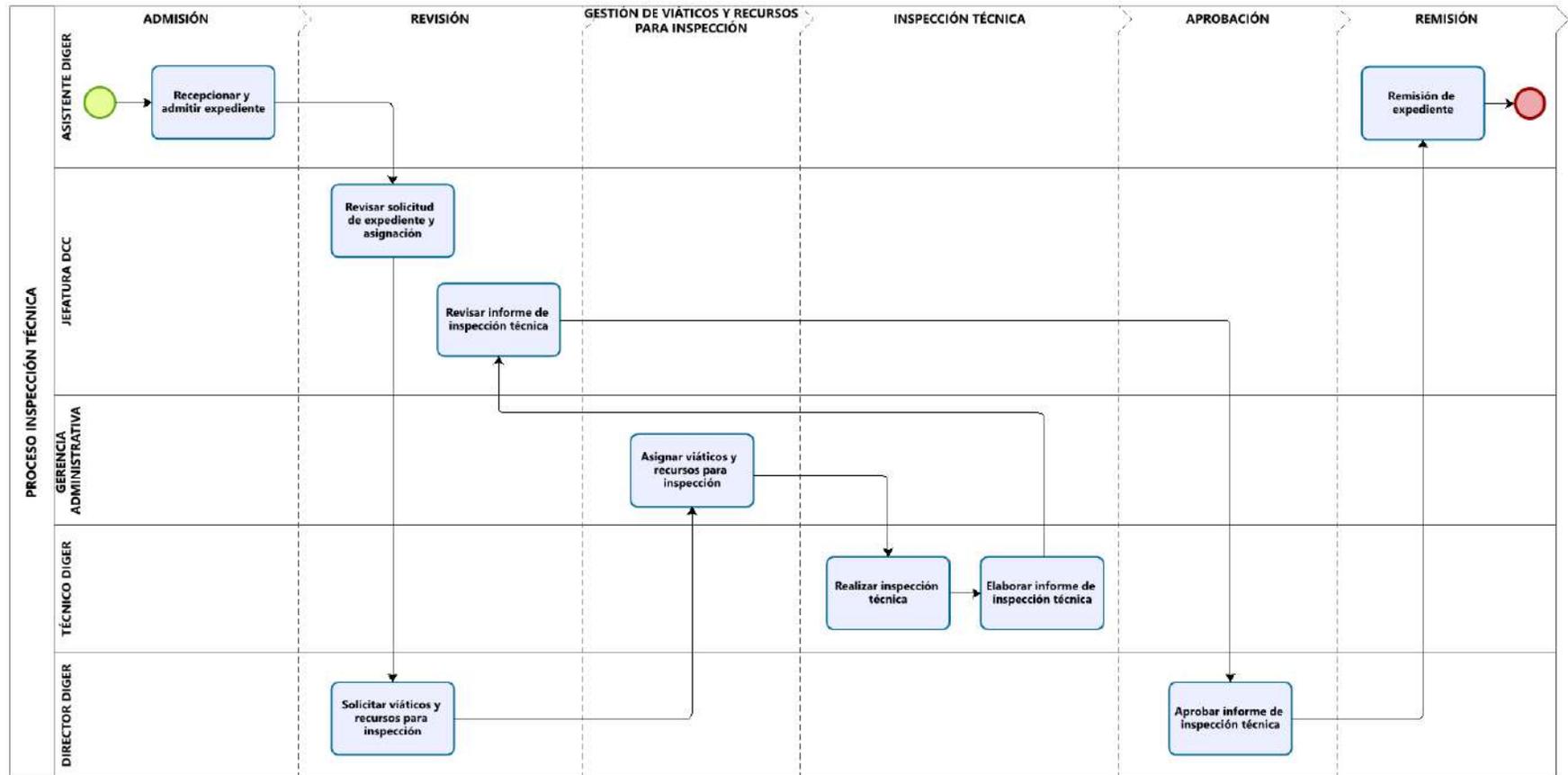
DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--|---|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|---|---------|
| 1 | Recepcionar y admitir expediente | Expediente | Internamente en DIGER | 1 | Asistente DIGER | Expediente con auto de entrada firmado. | DIGER |
| 2 | Asignar expediente | Expediente / auto de entrada y asignación. | Internamente en DIGER | 1 | Jefe DCC | Expediente asignado | Interno |
| 3 | Solicitar gastos de viaje y logística para realizar inspección técnica | Expediente | Internamente en DIGER | 2 | Director DIGER | Anticipo de gastos de viaje (vía sistema / memorando) | GA |
| 4 | Asignar gastos de viaje | Anticipo solicitud de viáticos | Externo DIGER | 30 | Gerente Administrativo | Anticipo de gastos de viaje aprobado (vía sistema) | DIGER |
| 5 | Realizar inspección técnica | Expediente | Externo (Lugar de inspección) | 1 | Personal técnico de DIGER | Acta de inspección técnica | DIGER |
| 6 | Elaborar informe de inspección técnica | Acta de inspección técnica | Internamente en DIGER | 5 | Personal técnico de DIGER | Informe de inspección técnica | DIGER |
| 7 | Revisar informe de inspección técnica | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de inspección técnica ▪ Acta de Inspección técnica | Internamente en DIGER | 3 | Jefe DCC | Informe de inspección técnica revisado | DIGER |
| 8 | Aprobar informe de inspección técnica | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de inspección técnica ▪ Acta de Inspección técnica | Internamente en DIGER | 5 | Director DIGER | Informe de inspección técnica aprobado | DIGER |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|---|------------------------------|-----------------------|-----------------|---|-----------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 9 | Dar salida a Expediente | Expediente / Informe inspección técnica | Internamente en DIGER | 1 | Asistente DIGER | Memorándum de remisión al área correspondiente. | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--|---|-------------------|--------------|------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Solicitar gastos de viaje y logística para realizar inspección técnica | No exista disponibilidad presupuestaria | Muy significativo | Moderado | Alto | Solicitar nuevamente gastos de viaje y logística para realizar inspección técnica, a la Gerencia Administrativa | Presupuestar un plan anual de giras de inspección técnica |
| 2 | Realizar inspección técnica | No disponibilidad del equipo de medición por avería y/u obsolescencia | Muy significativo | Moderado | Alto | Gestión de mantenimiento, y/o adquisición de equipo de medición emergente | Presupuestar mantenimiento y/o adquisición de equipo de medición |

DIAGRAMA DE FLUJO

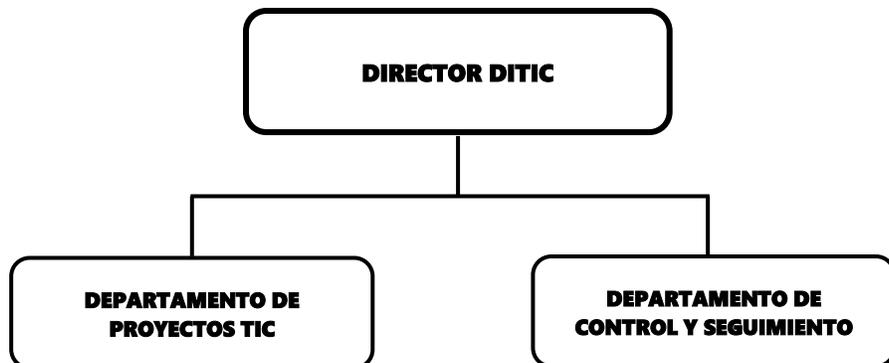


DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.5 DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Cumple con los programas y proyectos orientados al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), además de promover, desarrollar y fiscalizar los proyectos de conectividad universal, financiados con fondos provenientes del FITT, con el propósito de reducir la brecha digital.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Gestión de conectividad de acceso de internet gratuito
- Gestión de capacitaciones
- Elaboración de normativas técnicas

5.5.1 GESTIÓN DE CONECTIVIDAD

| | | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Gestión de conectividad | SUB PROCESO | No aplica |

| | |
|-------------|---|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> Misional <input checked="" type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|

| | | | |
|-----------------|--|--|--|
| OBJETIVO | Contribuir en el desarrollo, expansión y propagación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y en la reducción de la brecha digital en todo el país. | | |
|-----------------|--|--|--|

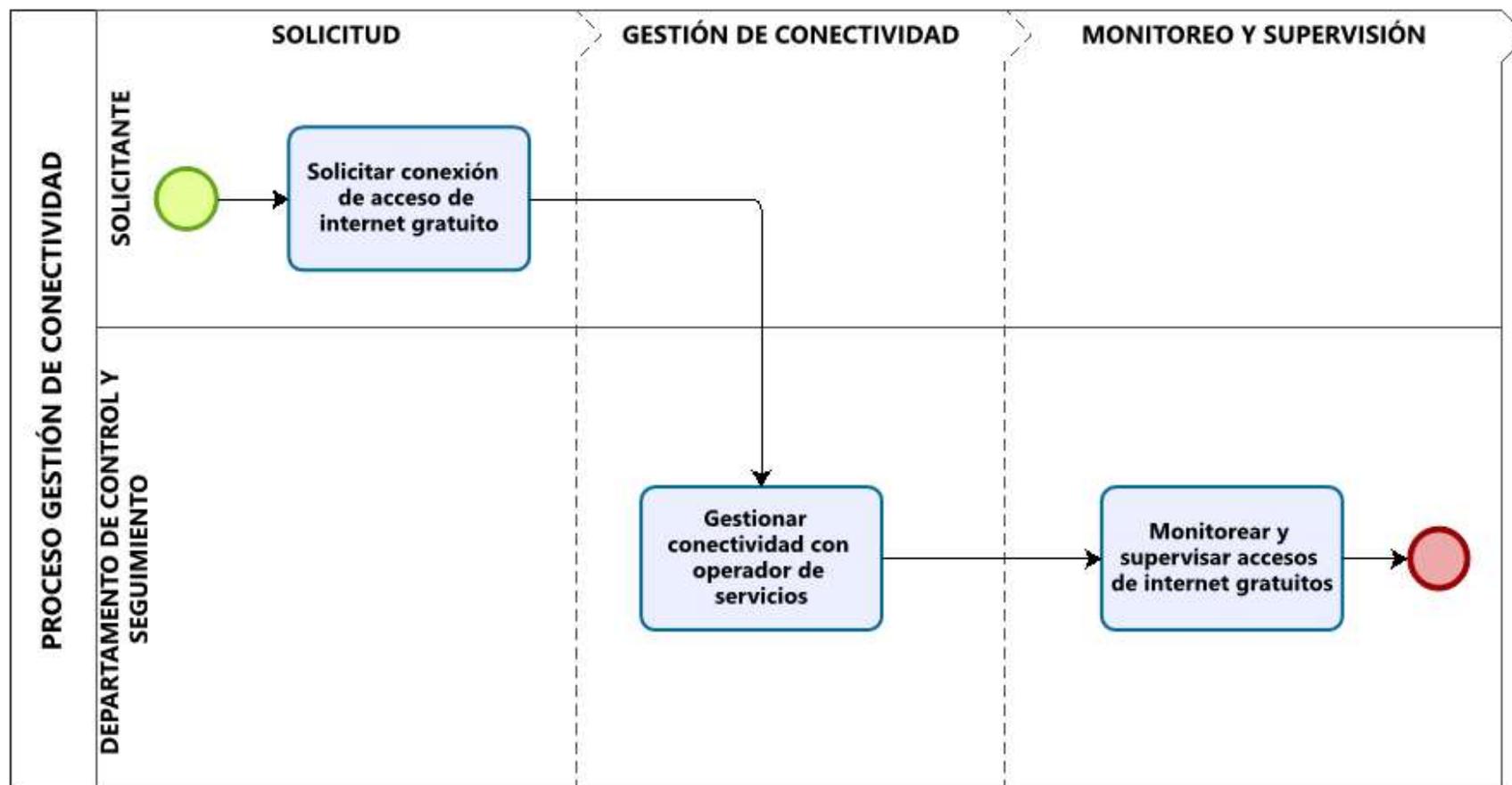
| | | | | |
|----------------|-----------------|-------------------------------|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Gestionar la conectividad AIG | LÍDER | Director DITIC |
| | Termina: | Monitorear y supervisar AIG. | | |

| | | | |
|-------------------|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Resolución normativa NR04/11 ▪ Resolución normativa NR019/14 ▪ Resolución normativa NR031/14 | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|--|------------------------------|-----------------------|--|---|----------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Gestionar conectividad para accesos de internet gratuitos (AIG) | Nota de solicitud de conexión y Solicitud de Acceso de Internet Gratuito | Internamente en DITIC | 46 | Jefe del Departamento de Control y Seguimiento | Accesos de Internet Gratuitos | Instituciones beneficiadas |
| 2 | Monitorear y supervisar accesos de internet gratuitos (AIG) | Registro de Accesos de Internet Gratuitos conectados. | Internamente en DITIC | 3 | Jefe del Departamento de Control y Seguimiento | Actas y registros de monitoreo y supervisión de Accesos de Internet Gratuitos | DITIC |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|-------------------|---------------------|-----------------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Gestionar conectividad para accesos de internet gratuitos (AIG) | Falta de cobertura o provisión de capacidad en ancho de banda proveedor de servicio de internet y acceso a redes informáticas. | Muy significativo | Probable | Muy Alto | Buscar otro proveedor de servicio de internet y acceso a redes informáticas | Tener referencias de tecnologías alternativas de conexión. |
| 2 | Monitorear y supervisar accesos de internet gratuitos (AIG) | Falta de recursos para realizar supervisiones | Moderado | Poco probable (min) | Muy bajo | Utilizar medios electrónicos | Planificación de giras de trabajo en tiempo y forma. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.5.2 GESTIÓN DE CAPACITACIONES

| | | | | |
|---|--|---------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Gestión de capacitaciones | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Mejorar los servicios de educación y acceso a las tecnologías de la información y comunicación como un derecho universal que democratice y estandarice la enseñanza a niveles altos de calidad, haciendo uso de las plataformas educativas virtuales de acceso libre y gratuito. De esta manera se contribuirá a garantizar y promover el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación en apoyo al sector educativo. |
|-----------------|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|------------------------------------|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Firmar convenios | LÍDER | Director DITIC |
| | Termina: | Dar seguimiento de capacitaciones. | | |

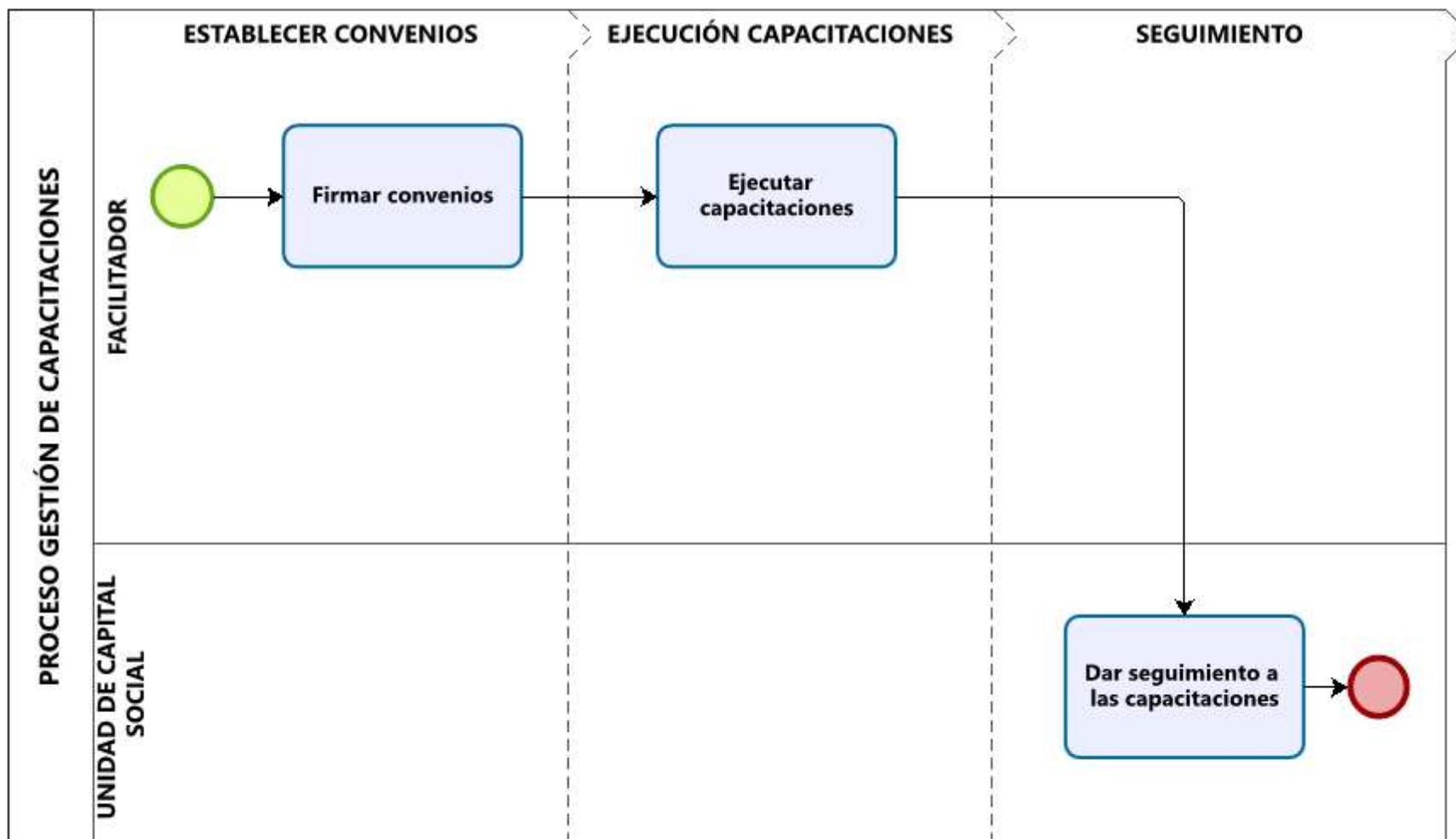
| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------------------|--|---|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Firmar convenios | Borrador de convenio | Internamente en DITIC | 66 | Jefe de Unidad de Capital Social | Resolución del convenio final. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituciones ▪ Centro educativos ▪ Fundaciones |
| 2 | Ejecutar capacitaciones | Resolución del convenio final. | Institución que facilitará capacitación | 30 | Jefe de Unidad de Capital Social | Capacitaciones finalizadas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instituciones ▪ Centro educativos ▪ Fundaciones |
| 3 | Dar seguimiento a las capacitaciones | Contactos y correos electrónicos proveídos por el facilitador. | Institución que facilitará capacitación | Permanente | Jefe de Unidad de Capital Social | Reporte trimestral de seguimiento | DITIC |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|-------------------|--|------------------|---------------------|-------------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Firmar convenios | No interés en las instituciones por firmar convenios | Moderado | Poco probable (max) | Bajo | Concientizar a los facilitadores sobre el impacto positivo para el beneficio de la población. | Socializar las propuestas en equipo para poder afianzar un borrador atractivo para las instituciones y que recalque el fomento de las TICS a la población en general. |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|--|-------------------|--------------|-------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 2 | Ejecutar capacitaciones. | Falta de interés en las personas que se capacitan. | Moderado | Posible | Medio | Concientizar a los facilitadores que promuevan un plan para evitar la falta de interés en los beneficiarios | Buscar nuevas plataformas que se puedan administrar y sugerir a las instituciones para su aprovechamiento |
| 3 | Dar seguimiento a las capacitaciones | Datos erróneos en información general de contacto | Muy significativo | Moderado | Alto | Verificación de datos a través de una validación con el facilitador encargado o con la firma y sello de una autoridad del ente | Vía llamadas o correos electrónicos |

DIAGRAMA DE FLUJO

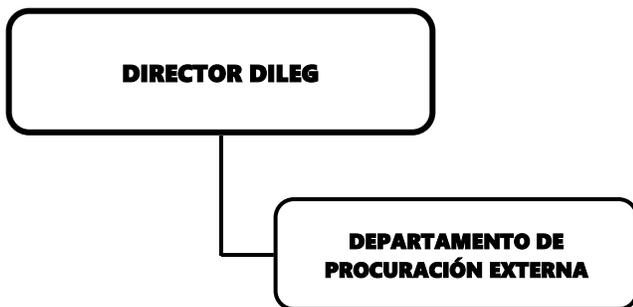


DIRECCIÓN LEGAL

5.6 DIRECCIÓN LEGAL

Encarga de la emisión de los proyectos y resoluciones de diversos tipos emitidos por la Comisión de CONATEL, que contienen los títulos habilitantes de los operadores de servicios de telecomunicaciones, así como dictámenes con opiniones legales sobre los diferentes temas que afectan el sector de las telecomunicaciones e internos de la institución. Además, tiene la responsabilidad de representar a la institución, en las demandas y reclamos ante órganos administrativos y judiciales.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Contestar demandas contencioso administrativo
- Contestar demandas laborales
- Emitir dictámenes legales
- Emitir opiniones legales

5.6.1 PROCESO CONTESTAR DEMANDAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Contestar demandas contencioso administrativo | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|---|--|--|---|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--|--|---|

| | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|
| OBJETIVO | Defender los intereses de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones ante el Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo | | | |
|-----------------|---|--|--|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|------------------------|--------------|----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Notificar demanda | LÍDER | Director DILEG |
| | Termina: | Emitir sentencia firme | | |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de la República ▪ Código Procesal Civil ▪ Ley de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo ▪ Ley de Procedimiento Administrativo ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Normativas emitidas por CONATEL | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|---|--|---|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------|
| 1 | Realizar primera instancia de contestación de demanda | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de notificación de demanda ▪ Copia de notificación y demanda ▪ Memorándum de asignación ▪ Contestación de demanda y medios de prueba ▪ Contestación de demanda corregida ▪ Acta de Audiencia y Expediente ▪ Escrito de conclusiones | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente en DILEG ▪ Juzgado de Letras Contencioso Administrativo | 152 | Director DILEG | Sentencia de Primera Instancia | DILEG |
| 2 | Elaborar recurso de apelación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentencia de Primera Instancia ▪ Recurso de apelación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Legal ▪ Juzgado de Letras Contencioso Administrativo ▪ Corte de Apelación Laboral | 131 | Magistrado de Corte de Apelación | Sentencia de Apelación | DILEG |

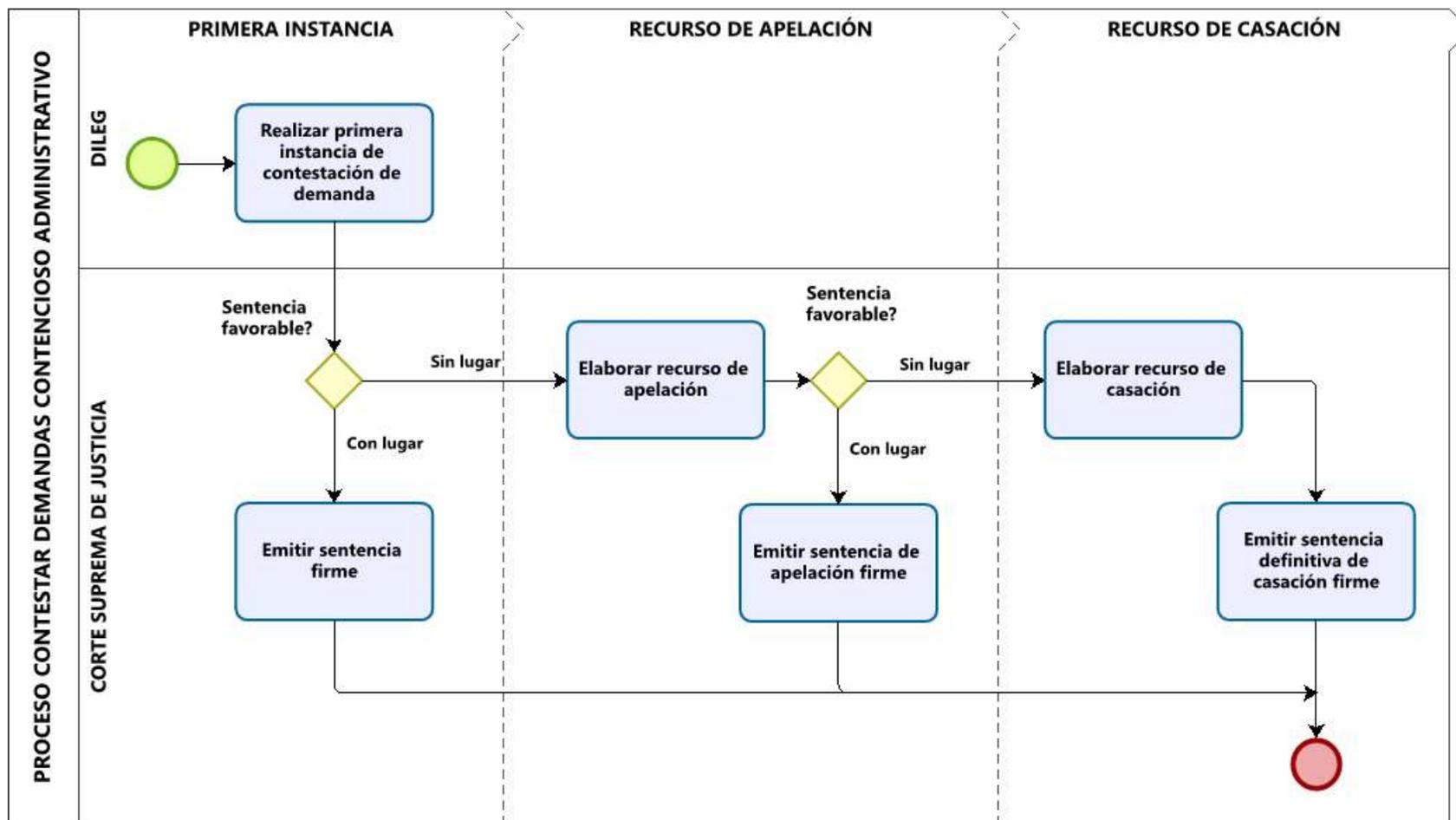
DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|------------------------------|---|---|-----------------------|----------------|-----------------------|---------|
| 3 | Elaborar recurso de casación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentencia de Apelación ▪ Recurso de Casación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente en DILEG ▪ Juzgado de Letras Contencioso Administrativo de Corte de Apelación Laboral | 141 | Director DILEG | Sentencia de casación | DILEG |

RIESGOS

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
|-----|---|--|-------------------|---------------------|-------|-------------------------------------|--|
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar primera instancia de contestación de demanda | No presentar escrito de contestación en el tiempo estipulado y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | No hay manera de subsanar el riesgo | Crear alertas por medio de SITAE o llevar una agenda para organizarse mejor. |
| | | No asistir a la audiencia preliminar en el día y hora estipuladas y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |
| 2 | Elaborar recurso de apelación | No presentar el recurso respectivo en el tiempo estipulado y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |
| 3 | Elaborar recurso de apelación | No presentar el recurso respectivo en el tiempo estipulado y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.6.2 PROCESO CONTESTAR DEMANDAS LABORALES

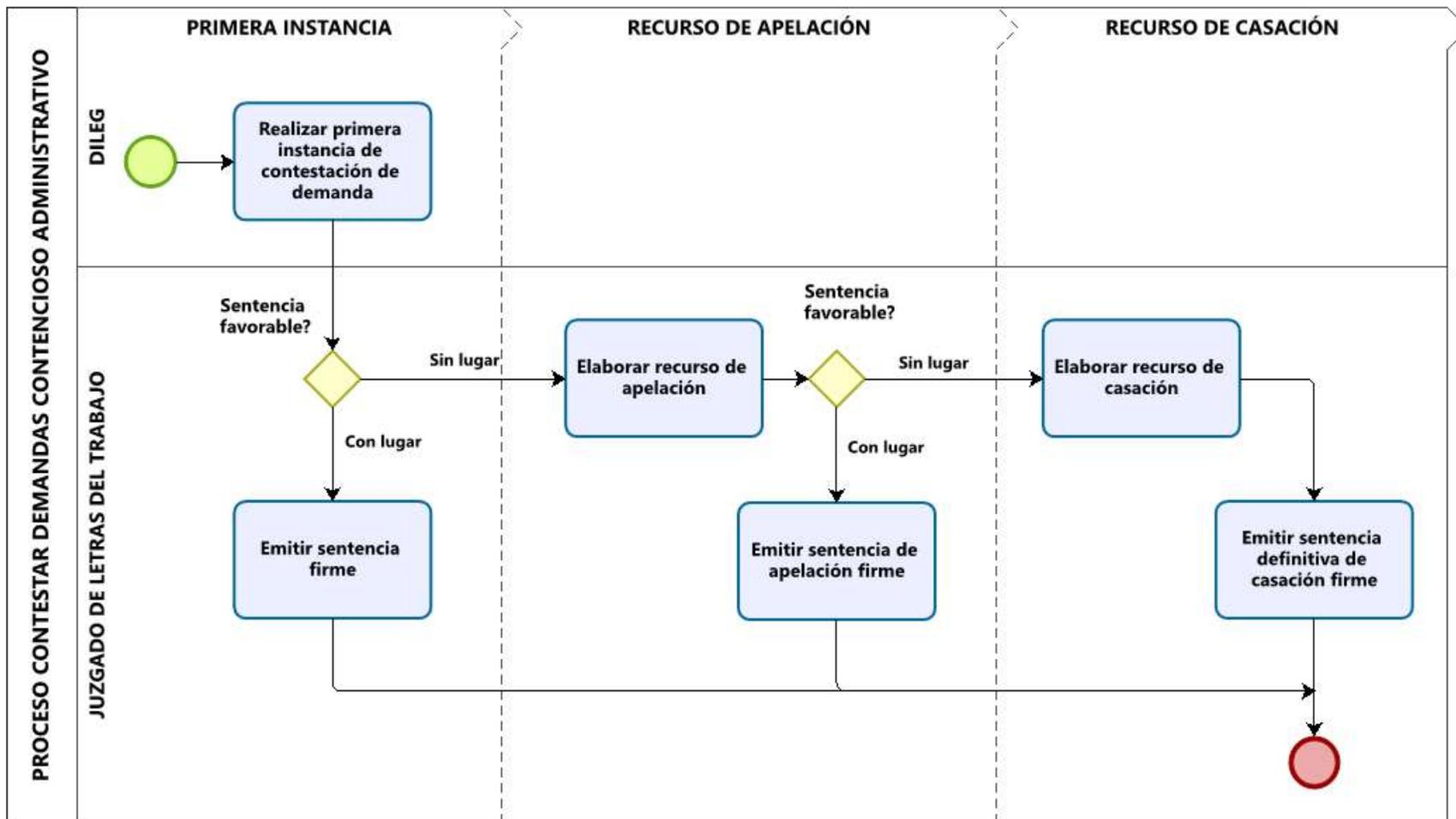
| | | | | | |
|---|---|-----------------------------------|---|--|----------------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | | |
| | PROCESO | Contestar demandas laborales | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> | |
| OBJETIVO | Defender los intereses de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones ante el Juzgado de Letras del Trabajo. | | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Emplazamiento de demanda | | LÍDER | Director DILEG |
| | Termina: | Sentencia firme | | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de la República ▪ Código de trabajo ▪ Código Procesal Civil ▪ Ley de Procedimiento Administrativo ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento | | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|---|---|--|-----------------------|--|--------------------------------|---------|
| 1 | Realizar primera instancia de contestación de demanda | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficio de notificación de demanda ▪ Copia de notificación y demanda ▪ Memorándum de asignación ▪ Contestación de demanda y medios de prueba ▪ Contestación de demanda corregida ▪ Acta de Audiencia y Expediente | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procuraduría General de la República ▪ Internamente en DILEG ▪ Juzgado de Letras del trabajo | 133 | Director DILEG | Sentencia de Primera Instancia | DILEG |
| 2 | Elaborar recurso de apelación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentencia de Primera Instancia ▪ Recurso de apelación ▪ Medios de prueba | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Legal ▪ Juzgado de Letras del trabajo ▪ Corte de Apelación Laboral | 125 | Magistrado de Corte de Apelación | Sentencia de Apelación | DILEG |
| 3 | Elaborar recurso de casación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentencia de Apelación ▪ Recurso de Casación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente en DILEG ▪ Corte de apelación ▪ Corte suprema de justicia | 126 | Magistrado de la Corte Suprema de Justicia | Sentencia de casación | DILEG |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|-------------------|---------------------|-------|-------------------------------------|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar primera instancia de contestación de demanda | No presentar escrito de contestación en el tiempo estipulado y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | No hay manera de subsanar el riesgo | Crear alertas por medio de SITAE o llevar una agenda para organizarse mejor. |
| | | No asistir a la audiencia preliminar en el día y hora estipuladas y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |
| 2 | Elaborar recurso de apelación | No presentar el recurso respectivo en el tiempo estipulado y perder el término. | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |
| 3 | Elaborar recurso de apelación | | Muy Significativo | Poco probable (max) | Medio | | |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.6.3 PROCESO EMISIÓN DE DICTAMEN LEGAL

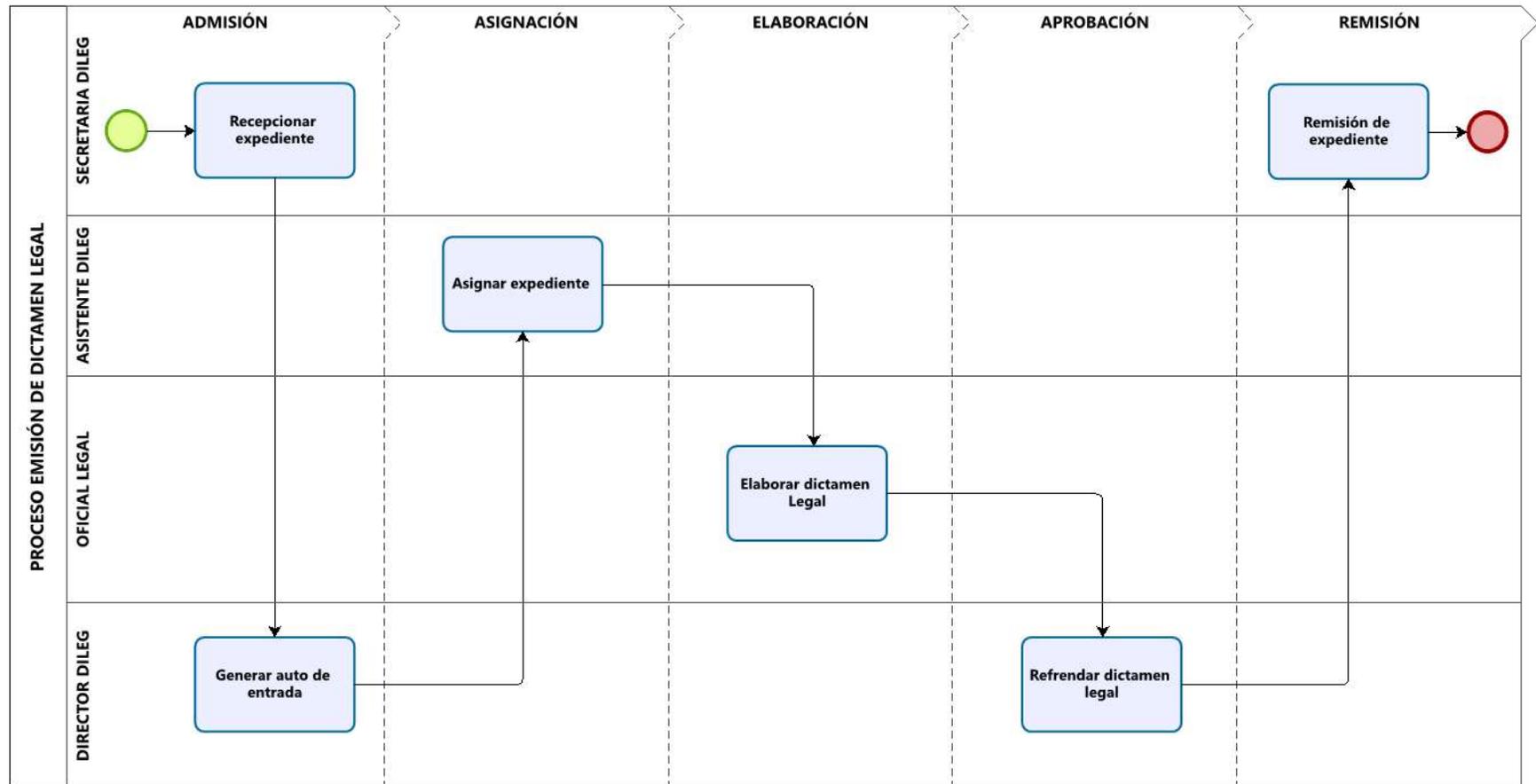
| | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|--|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Emisión de dictamen legal | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Elaborar dictamen previo a que la Comisión emita resolución en un expediente. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Recepcionar expediente | LÍDER | Director DILEG |
| | Termina: | Remitir expediente | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de la República ▪ Ley de Procedimiento Administrativo ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Normativas emitidas por CONATEL | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|--------------------------|---|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1 | Recepcionar expediente | Expediente administrativo | Internamente en DILEG | 1 | Secretaria DILEG | Expediente con memorándum. Fechado y sellado | DILEG |
| 2 | Generar auto de entrada | Expedientes con borrador de auto de entrada | Internamente en DILEG | 1 | Director DILEG | Auto de Admisión DILEG | DILEG |
| 3 | Asignar expediente | Borrador de control de asignación del expediente que asignara a determinado oficial legal | Internamente en DILEG | 1 | Asistente de la Dirección Legal | Control con fecha y hora de cuando recibe el expediente asignado | DILEG |
| 4 | Elaborar dictamen legal | Expediente administrativo | Internamente en DILEG | 15 | Oficial Legal | Expediente con el dictamen legal | DILEG |
| 5 | Refrendar dictamen legal | Expediente con el dictamen legal | Internamente en DILEG | 15 | Director DILEG | Dictamen refrendado por director Legal | DILEG |
| 6 | Remitir expediente | Expediente administrativo con dictamen refrendado y firmado | Internamente en DILEG | 1 | Secretaria DILEG | Memorándum de remisión | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--------------------|--|------------------|---------------------|----------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Asignar expediente | Demora en asignación de expedientes por sobre carga de trabajo | Significativo | Probable | Muy Alto | Conformar mesas de trabajo con apoyo de personal de otras áreas | Gestionar incorporar más Oficiales Legales |
| 2 | Elaborar dictamen | Dictamen con ausencia de algún elemento legal en su análisis | Significativo | Poco probable (max) | Medio | Emitir nuevamente el Dictamen | Capacitar a los oficiales legales sobre las normativas legales que se estén emitiendo, reformando o modificando. |

DIAGRAMA DE FLUJO



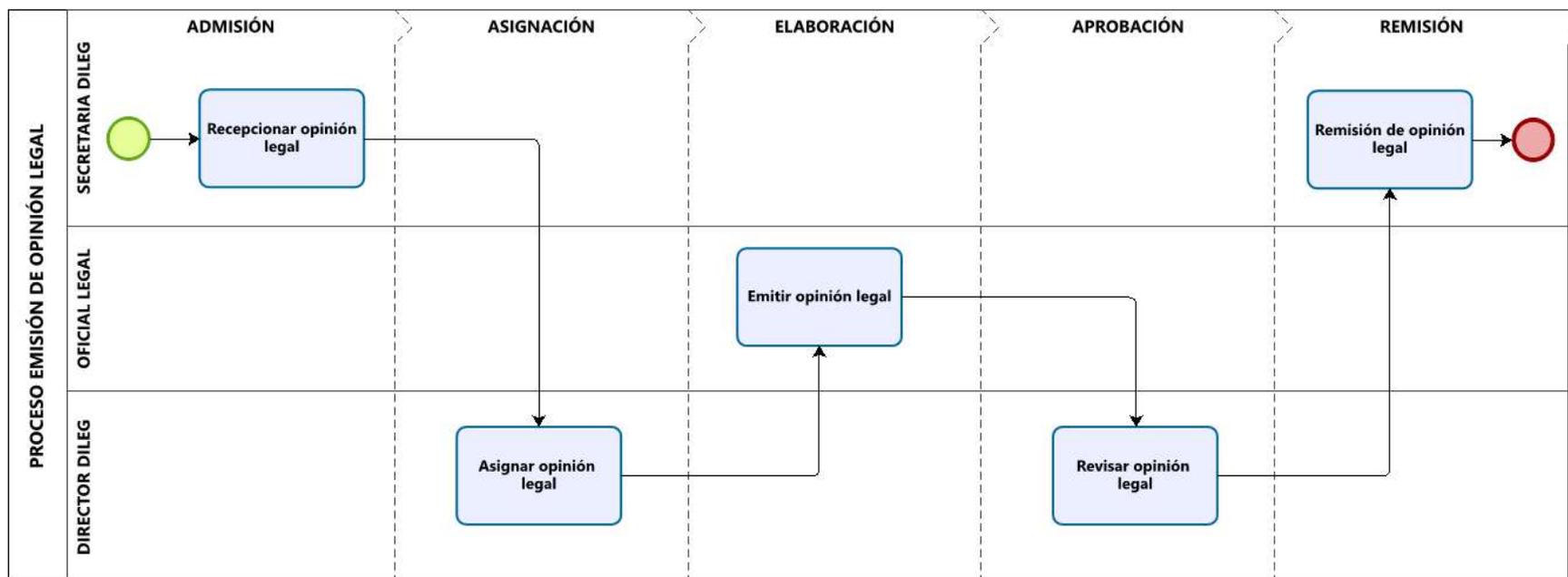
5.6.4 PROCESO EMISIÓN DE OPINIÓN LEGAL

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|----------------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | | |
| PROCESO | Emisión de opinión legal | | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> | |
| OBJETIVO | Emitir opiniones legales solicitadas por los diferentes órganos consultivos de la institución | | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Recepcionar solicitud de opinión legal | | LÍDER | Director DILEG |
| | Termina: | Remitir opinión legal | | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constitución de la República ▪ Ley de Procedimiento Administrativo ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento ▪ Normativas emitidas por CONATEL | | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|--|------------------------------|-----------------------|------------------|---|-----------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Recepcionar solicitud de opinión legal | Petición vía o memorándum electrónicamente | Internamente en DILEG | 1 | Secretaria DILEG | Documento con el sello de legal y la fecha de recepción | DILEG |
| 2 | Asignar opinión legal | Memorándum dirigido al oficial legal que se le instruye realice la opinión legal | Internamente en DILEG | 1 | Director DILEG | Memorando por parte del Oficial Legal con la documentación pertinente | DILEG |
| 3 | Emitir opinión legal | Memorando por parte del Oficial Legal con la documentación pertinente | Internamente en DILEG | 15 | Oficial Legal | Opinión legal | DILEG |
| 4 | Revisa opinión legal | Opinión legal | Internamente en DILEG | 5 | Director DILEG | Opinión legal refrendado por director Legal | DILEG |
| 5 | Remitir opinión legal | Opinión legal refrendado por director Legal | Internamente en DILEG | 1 | Secretaria DILEG | Memorándum de remisión | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|------------------------|---|------------------|---------------------|--------------|-------------------------------|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Elaborar opinión legal | Opinión legal con ausencia de algún elemento legal en su análisis | Significativo | Poco probable (max) | Medio | Emitir nuevamente el Dictamen | Capacitar a los oficiales legales sobre las normativas legales que se estén emitiendo. |

DIAGRAMA DE FLUJO

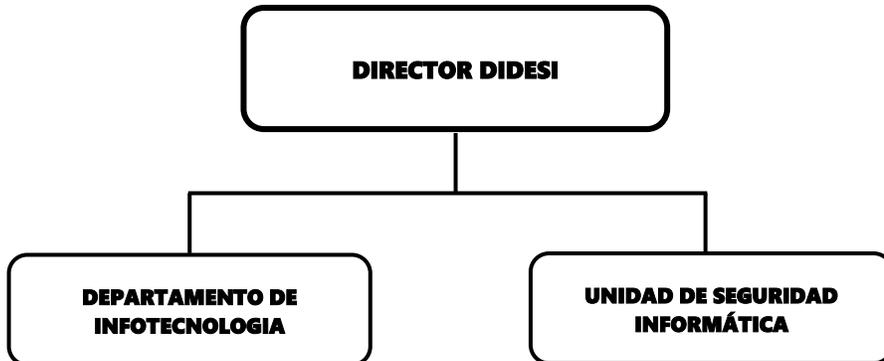


DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS E INFOTECNOLOGIA

5.7 DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS E INFOTECNOLOGIA

Encargada de la automatización de los procesos internos, a través del desarrollo de aplicaciones y el mantenimiento de la red de computadoras de CONATEL. Además, facilita los procesos para el desarrollo de tramites por parte de los usuarios que utilizan y requieren los servicios de telecomunicaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Gestión de respaldos de información
- Desarrollo de sistemas informáticos

5.7.1 PROCESO DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN

| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Gestión de respaldos de información | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|

| | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|
| OBJETIVO | Respaldo de configuraciones e información de servidores | | | |
|-----------------|---|--|--|--|

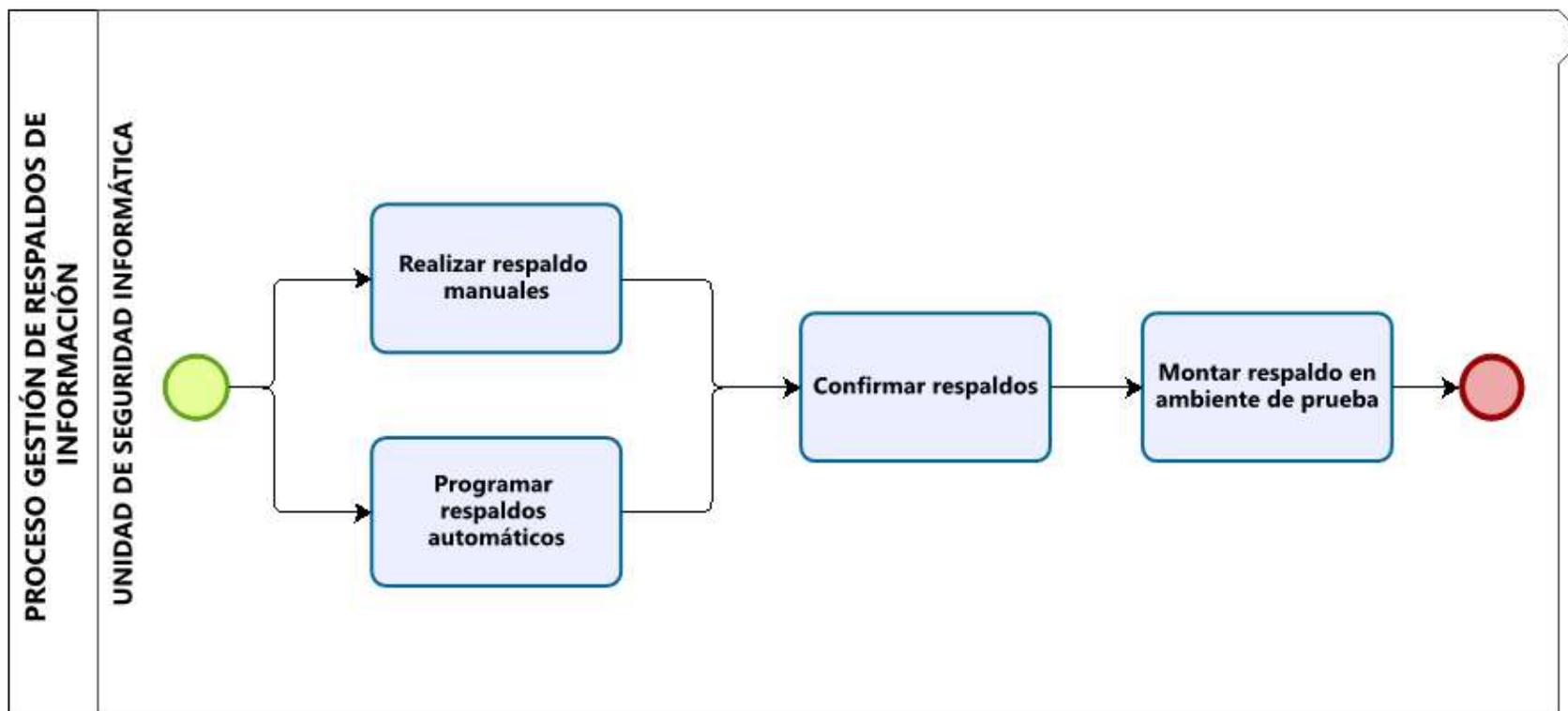
| | | | | |
|----------------|-----------------|--|--------------|-----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Realizar respaldo manual | LÍDER | Director DIDESI |
| | Termina: | Montar respaldo en ambiente de pruebas | | |

| | | | | |
|-------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | Protocolo de seguridad informática. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|---|------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Realizar respaldo manual | Programación de respaldos. | Internamente en DIDESI | 1 | Oficial de Seguridad Informática | Archivos respaldos de información realizados | DIDESI |
| 2 | Programar respaldos automáticos | Programación de respaldos. | Internamente en DIDESI | 1 | Oficial de Seguridad Informática | Archivos respaldos de información realizados | DIDESI |
| 3 | Confirmar respaldos. | Archivos respaldos de información realizados | Internamente en DIDESI | 1 | Oficial de Seguridad Informática | Archivos respaldos de información confirmados | DIDESI |
| 4 | Montar respaldo en ambiente de pruebas | Archivos respaldos de información confirmados | Internamente en DIDESI | 3 | Oficial de Seguridad Informática | Servidor respaldo arriba. | DIDESI |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---------------------------------|---|------------------|---------------------|-------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Programar respaldos automáticos | El archivo respaldo se realizó de manera incorrecta | Significativo | Poco probable (max) | Medio | Realizar un respaldo manual del servidor fallido, determinar el error y corregirlo | Tomar el penúltimo respaldo realizado y montarlo. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.7.2 PROCESO DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Desarrollo de sistemas informáticos | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|

| | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|
| OBJETIVO | Automatizar procesos de las distintas áreas internas de la institución | | | |
|-----------------|--|--|--|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|---------------------------------|--------------|-----------------|
| ALCANCE | Inicia: | Aceptar o rechazar la solicitud | LÍDER | Director DIDESI |
| | Termina: | Socializar sistema/módulo | | |

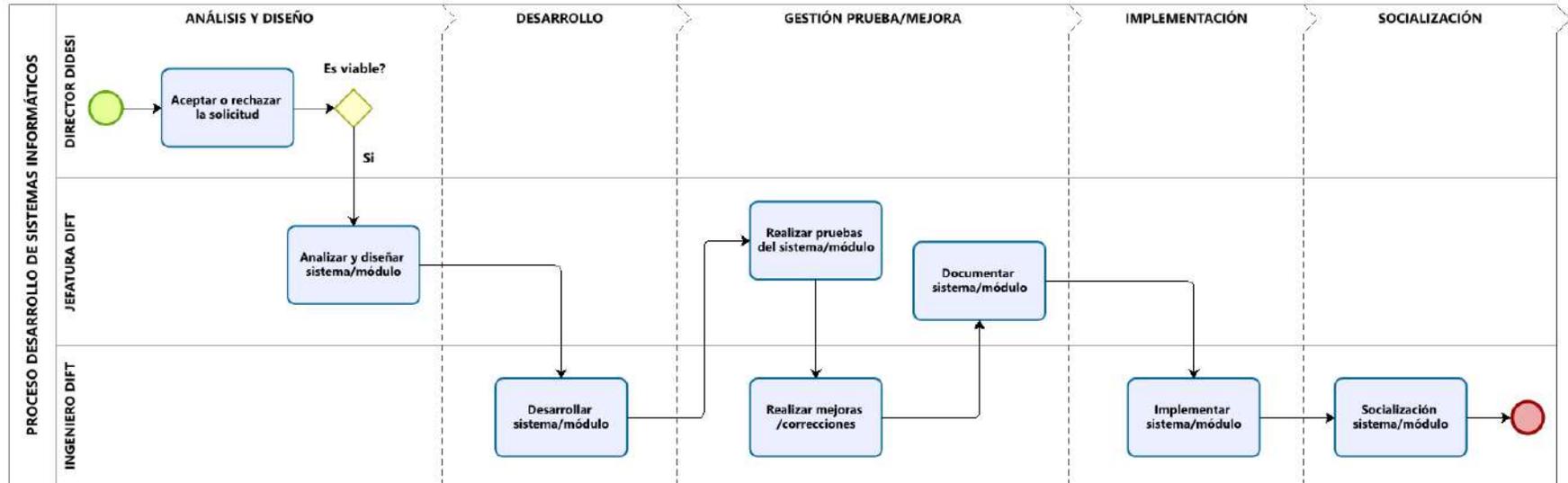
| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | Documentación pertinente para realizar el análisis de desarrollo | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|-------------------------------------|--|--|-----------------------|-----------------|---|--|
| 1 | Aceptar o rechazar la solicitud | Solicitud de desarrollo. | Internamente en DIDESI | 1 | Director DIDESI | Aceptación o rechazo de solicitud | Área interna solicitante |
| 2 | Analizar y diseñar sistema/módulo | Proceso a automatizar con sus entradas, requisitos y validaciones. | Internamente en DIDESI | 20 | Jefe DIFT | Análisis y diseño de sistema/módulo | DIDESI |
| 3 | Desarrollar sistema/módulo | Análisis y diseño de sistema/módulo | Internamente en DIDESI | 20 | Ingeniero DIFT | sistema/módulo desarrollado | <ul style="list-style-type: none"> ▪ DIDESI ▪ Área interna solicitante |
| 4 | Realizar pruebas del sistema/módulo | Formularios de ejemplo. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internamente en DIDESI ▪ Área interna solicitante | 5 | Jefe DIFT | Resultados de pruebas de sistema/módulo | DIDESI |
| 5 | Realizar mejoras/correcciones | Resultados de pruebas de sistema/módulo | Internamente en DIDESI | 5 | Ingeniero DIFT | Cambios sistema/módulo aprobado | DIDESI |
| 6 | Documentar sistema/módulo | sistema/módulo desarrollado con cambios aprobados | Internamente en DIDESI | 15 | Jefe DIFT | Manuales de Sistema/módulo | DIDESI |
| 7 | Implementar sistema/módulo | Cambios sistema/módulos aprobados. | Área interna solicitante | 2 | Ingeniero DIFT | Sistema/módulo implementado | Área interna solicitante |
| 8 | Socializar sistema/módulo | Desarrollo completado. | Áreas internas involucradas | 1 | Ingeniero DIFT | Sistema/módulo socializado | Áreas internas involucradas |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|----------------------------|--|------------------|---------------------|-------------|--|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Implementar sistema/módulo | Errores del sistema/módulo que afectan el desempeño o genera inconsistencias | Significativo | Poco probable (min) | Bajo | Realizar las correcciones y realizar pruebas nuevamente. | Validar el análisis y diseño de sistema/módulo |

DIAGRAMA DE FLUJO

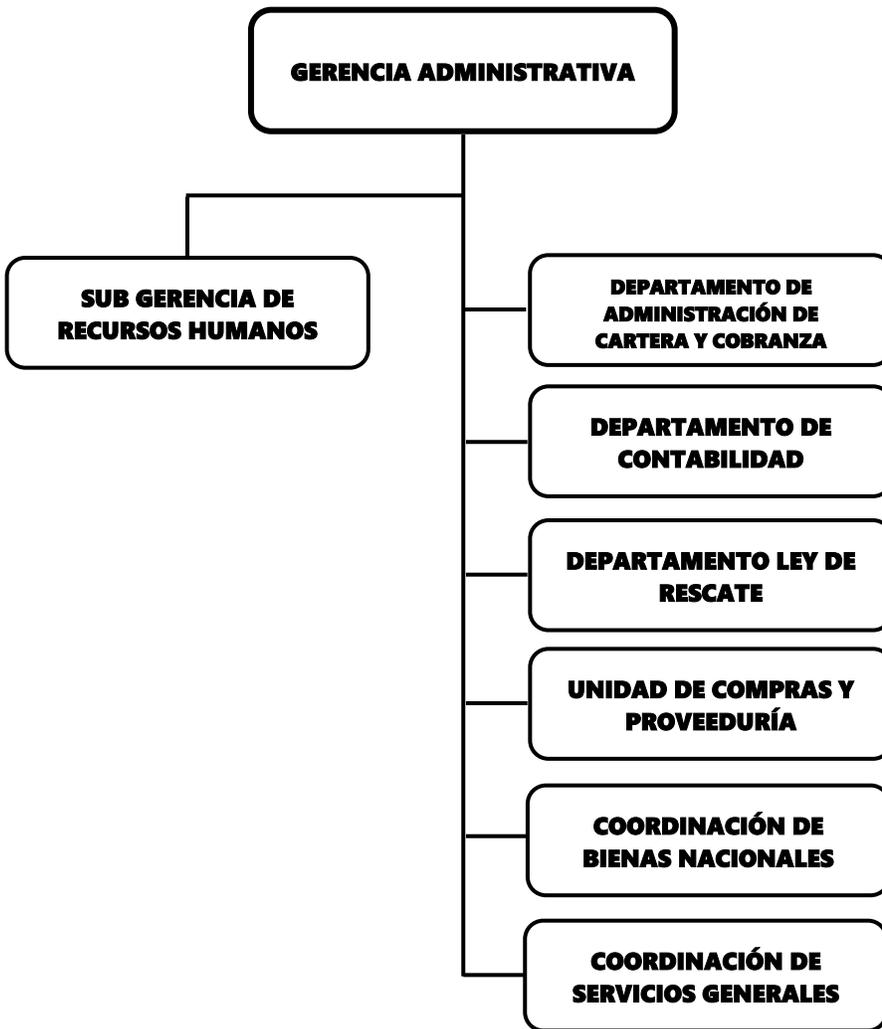


GERENCIA ADMINISTRATIVA

5.8 GERENCIA ADMINISTRATIVA

Encargada de la administración general, ejecución del presupuesto asignado a la institución por parte de la secretaria de Finanzas y de la facturación y cobro a los operadores de telecomunicaciones por tasas y cánones, según la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Adquisición de personal
- Formación de personal
- Evaluación del desempeño
- Gestión de mantenimientos edilicios
- Gestión de ingresos
- Gestión contable
- Control de bienes del Estado

5.8.1 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

5.8.1.1 ADQUISICIÓN DE PERSONAL

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| PROCESO | Adquisición de personal | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Proporcionar guías metodológicas para el desarrollo efectivo de las funciones que se realizan en lo referente a la planificación, reclutamiento y selección de personal, contratación e inducción de personal nuevo en la institución. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Realizar reclutamiento de personal | LÍDER | Sub Gerente de Recursos Humanos |
| | Termina: | Realizar inducción de personal | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimiento de adquisición de personal. ▪ Manual de puestos y funciones. ▪ Código del Trabajo. ▪ Reglamento Interno de Trabajo. ▪ Anexo Desglosado de Puestos y Salarios. | | | |

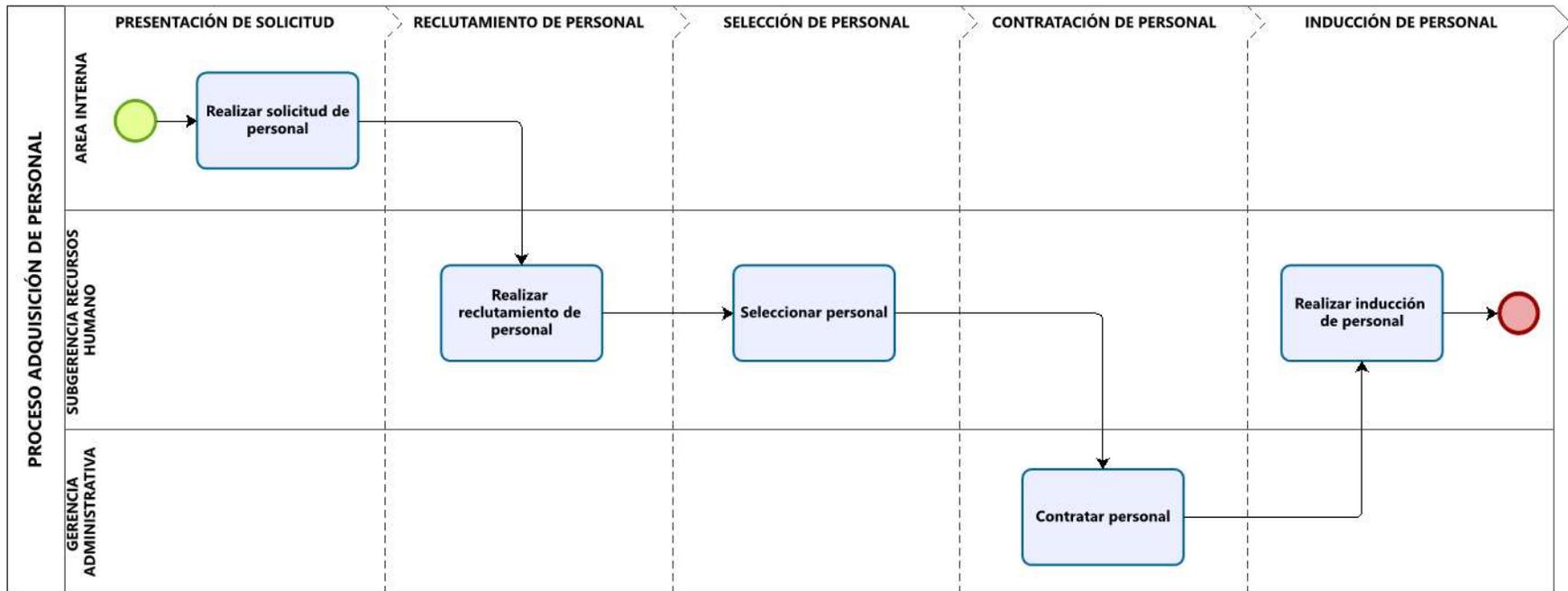
DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|------------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1 | Realizar reclutamiento de personal | Solicitud de personal | Internamente en SGRH | 33 | Oficial de Talento Humano | Candidatos seleccionados | SGRH |
| 2 | Seleccionar personal | Entrevista preliminar | Internamente en SGRH | 4 | Oficial de Talento Humano | Entrevista con jefe inmediato | Todas las áreas internas |
| 3 | Contratar personal | Informe de evaluación | Internamente en SGRH | 18 | Gerente Administrativo | Firma de contrato | Todas las áreas internas |
| 4 | Realizar inducción de personal | Inducción al puesto | Internamente en SGRH | 72 | Asistente de Talento Humano | Evaluación periodo de prueba | Todas las áreas internas |

RIESGOS

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
|-----|------------------------------------|--|-------------------|---------------|-------|-------------------------------|---|
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar reclutamiento de personal | No disponibilidad de candidatos. | Muy Significativo | Poco probable | Medio | Búsqueda de otros candidatos. | Uso de plataformas de reclutamiento. |
| 2 | Seleccionar personal | No cumpla con las competencias necesarias. | Significativo | Poco probable | Medio | Selección de otro candidato. | Entrevista técnica. |
| 3 | Contratar personal | Candidato no acepte condiciones de contratación. | Significativo | Poco probable | Bajo | Buscar otro candidato. | Definir con el candidato previo a la contratación las condiciones del puesto. |
| 4 | Realizar inducción de personal | No se apruebe periodo de prueba | Muy Significativo | Poco probable | Bajo | Buscar otro candidato. | Previo a la contratación validar las competencias del candidato. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.1.2 FORMACIÓN DE PERSONAL

| | | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Formación de personal | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Proporcionar guías metodológicas para el desarrollo efectivo de las funciones que se realizan en lo referente al desarrollo del plan de formación. |
|-----------------|--|

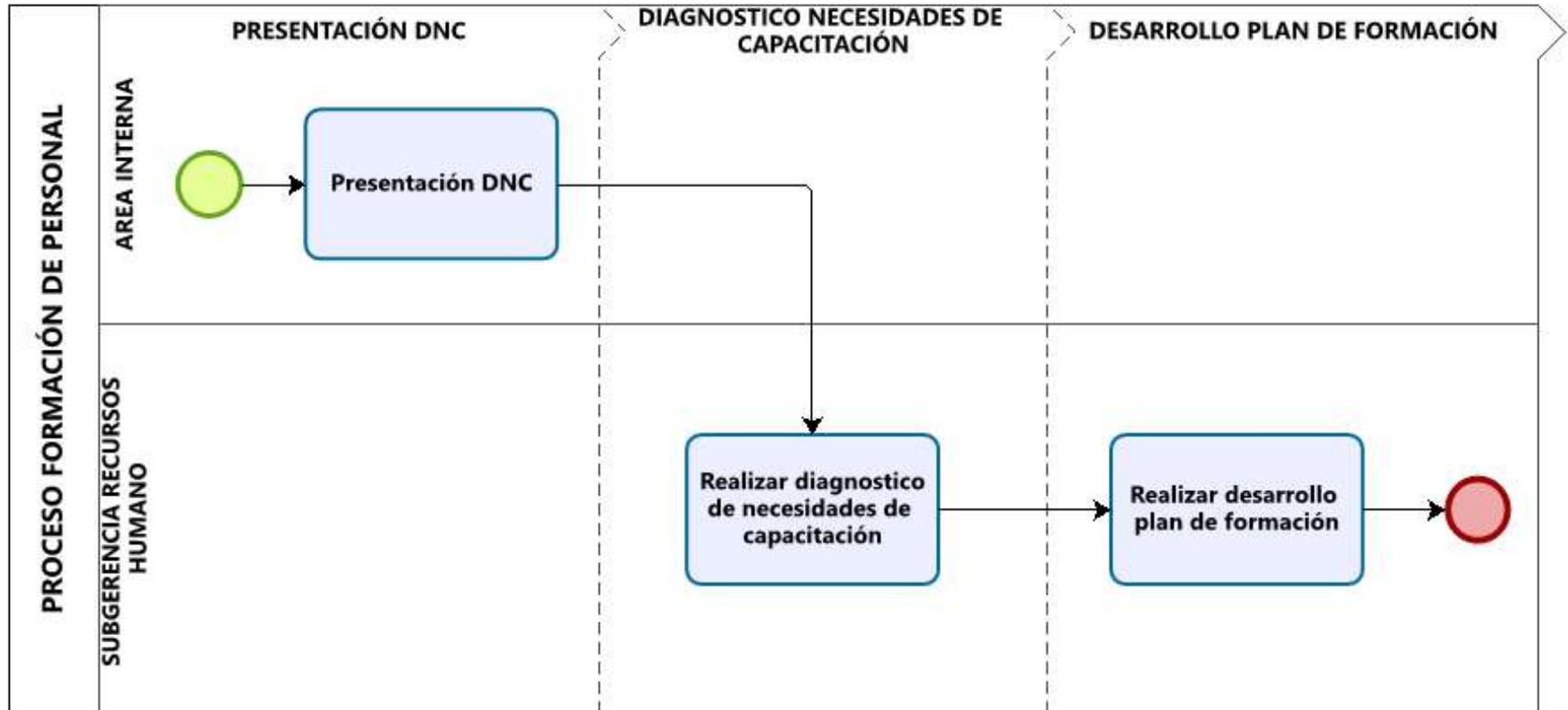
| | | | | |
|----------------|-----------------|---|--------------|---------------------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación | LÍDER | Sub Gerente de Recursos Humanos |
| | Termina: | Desarrollar plan de formación | | |

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de formación de personal. ▪ Disposición General de Presupuesto. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación | Aplicación de encuesta DNC | Internamente en SGRH | 13 | Oficial de Talento Humano | Plan de formación | SGRH |
| 2 | Desarrollar plan de formación | Programación de plan de formación. | Internamente en SGRH | 23 | Oficial de Talento Humano | Reporte de evaluación de la capacitación | SGRH |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|---|------------------|--------------|-------|--|--------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación | No se proporcione la información requerida. | Significativo | Moderado | Medio | Seguimiento individual con cada área | Entrevistas con jefes de área. |
| 2 | Desarrollar plan de formación | Poca disponibilidad presupuestaria | Significativo | Posible | Alto | Solicitar partida presupuestaria a SEFIN | Presupuesto anual. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.1.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Evaluación del desempeño de la gestión por resultados | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|

| | |
|-----------------|---|
| OBJETIVO | Contar con un instrumento Técnico Administrativo que mida el grado de alcance de los objetivos y la eficiencia mediante el cumplimiento de las tareas asignadas a los servidores de CONATEL |
|-----------------|---|

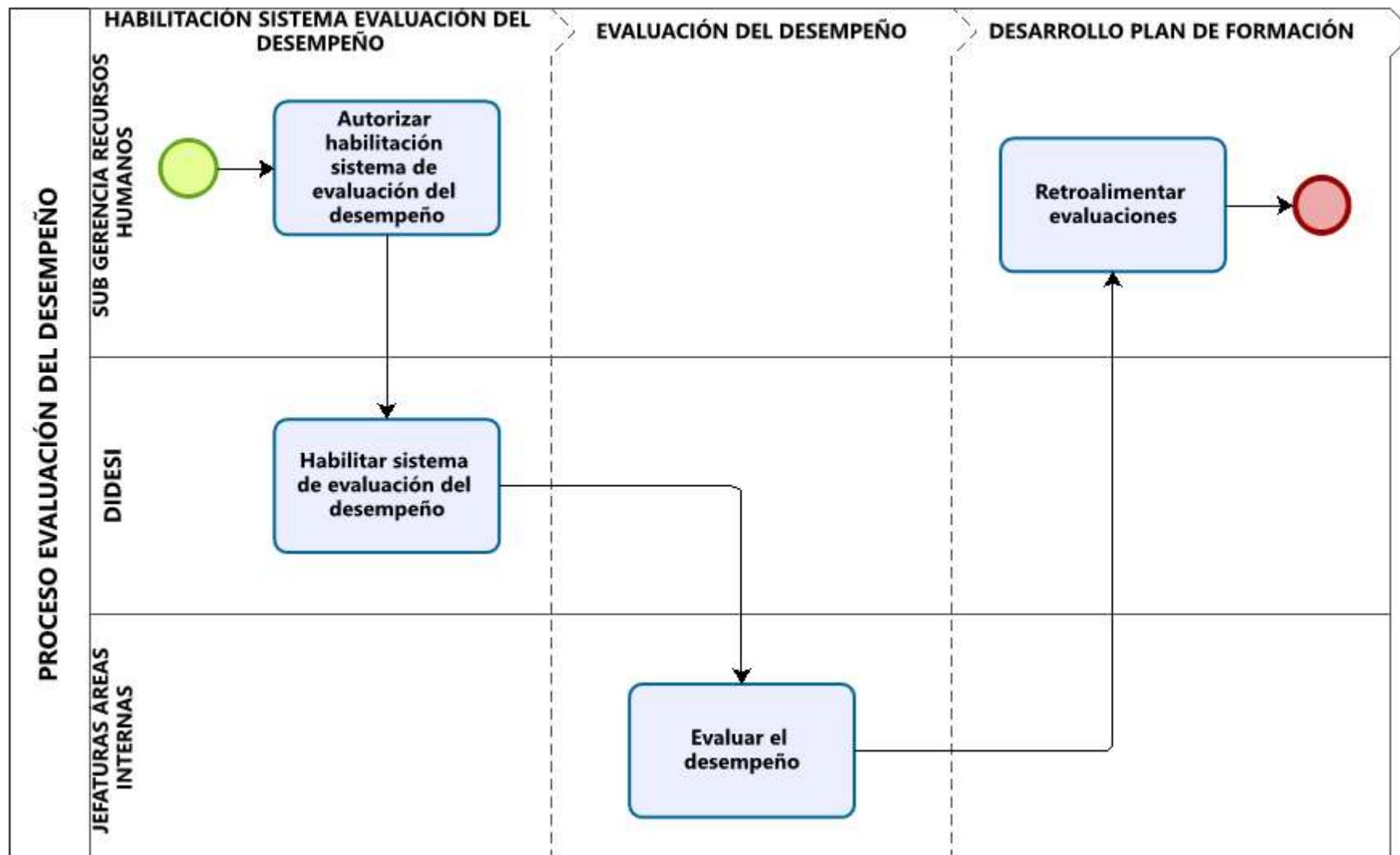
| | | | | |
|----------------|-----------------|---|--------------|---------------------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Habilitar sistema de evaluación del desempeño | LÍDER | Sub Gerente de Recursos Humanos |
| | Termina: | Retroalimentar evaluaciones | | |

| | |
|-------------------|--|
| REQUISITOS | Normatividad |
| | Manual de evaluación de desempeño y gestión por resultados |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|--|----------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Habilitar sistema de evaluación de desempeño | Sistema de evaluación del desempeño | Internamente en SGRH | 7 | Sub Gerente de Recursos Humanos | Sistema de evaluación de desempeño habilitado | SGRH |
| 2 | Evaluar el desempeño | Sistema de evaluación del desempeño habilitado | Internamente en SGRH | 23 | Asistente de Talento Humano | Informe de evaluación de desempeño | SGRH |
| 3 | Retroalimentar evaluaciones | Informe de evaluación del desempeño por áreas | Áreas internas de la institución | 7 | Jefaturas de áreas | Evaluación de desempeño notificada al empleado | SGRH |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|----------------------|--------------------------------|------------------|--------------|--------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Evaluar el desempeño | Evaluaciones satisfactorias no | Significativo | Moderado | Medio | Retroalimentación de desempeño. | Entrevista con personal involucrado. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.2 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y COBRANZA

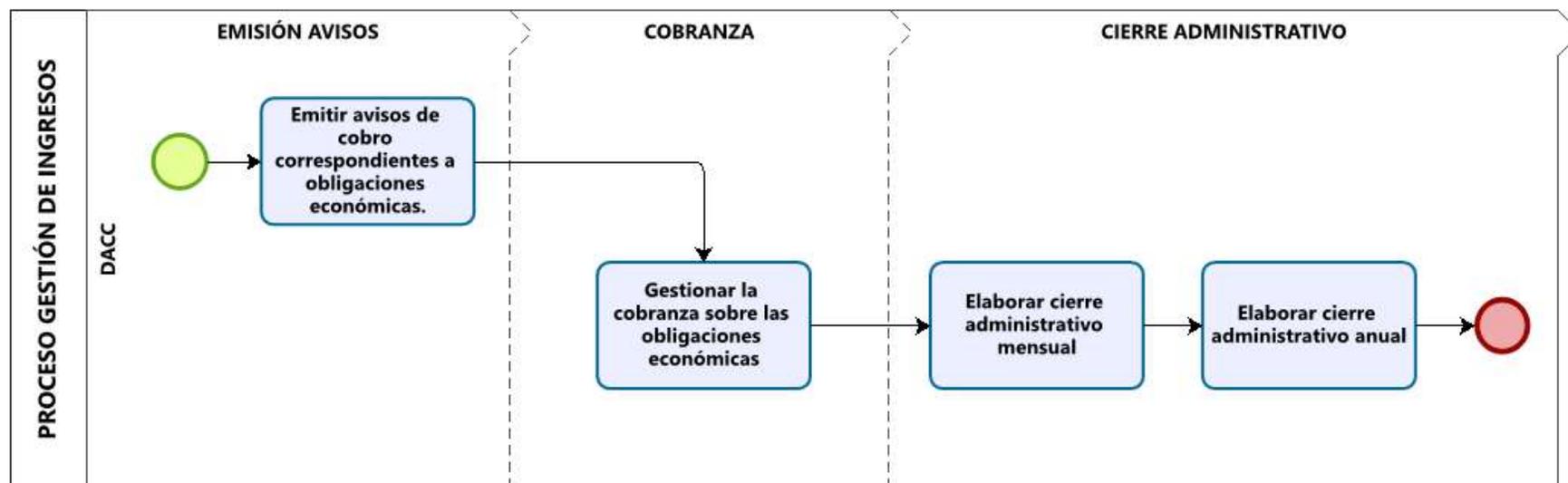
5.8.2.1 GESTIÓN DE INGRESOS

| | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|--|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Gestión de ingresos | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Recaudar los Ingresos que genera la Institución y que forman parte del Presupuesto General de la Republica | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Emitir los Avisos de Cobro correspondientes a las Obligaciones Económicas. | LÍDER | Jefe del Departamento de Administración de Cartera y Cobranza. |
| | Termina: | Elaborar cierre administrativo Anual. | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa de Tasas vigentes para Trámites de Solicitudes. ▪ Normativa de Tasas aplicables para el Servicio Móvil Aeronáutico. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|--|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Emitir los avisos de cobro correspondientes a las obligaciones económicas. | Resoluciones mediante la cuales se autorizan los títulos habilitantes. | Internamente en DACC | 1 | Jefe DACC | Aviso de Cobro correspondiente a la Obligación Económica Facturada y Aplicable. | Operador de Servicios de Telecomunicaciones. |
| 2 | Gestionar la cobranza sobre las obligaciones económicas facturadas | Registro de los Avisos de Cobro Emitidos. | Internamente en DACC | 10 | Gestor de Cuentas por Cobrar. | Acreditación del Pago | DACC |
| 3 | Elaborar cierre administrativo mensual | Registro de las Acreditaciones de Pago | Internamente en DACC | 1 | Jefe DACC | Informe Mensual de Ingresos Recaudados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ GA ▪ DIPLADE |
| 4 | Elaborar cierre administrativo anual | Informes Mensuales de Ingresos Recaudados. | Internamente en DACC | 2 | Jefe DACC | Informe Anual de Ingresos Recaudados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ GA ▪ DIPLADE |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|------------------|---------------|------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Gestionar la cobranza sobre las obligaciones económicas facturadas. | Incumplimiento de Pagos dentro de los Plazos establecidos. | Significativo | Poco Probable | Bajo | Gestionar Internamente las solicitudes derivadas de los incumplimientos de pago para la emisión del acto administrativo correspondiente. | Aplicación del Marco Legal Regulatorio. |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.3 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

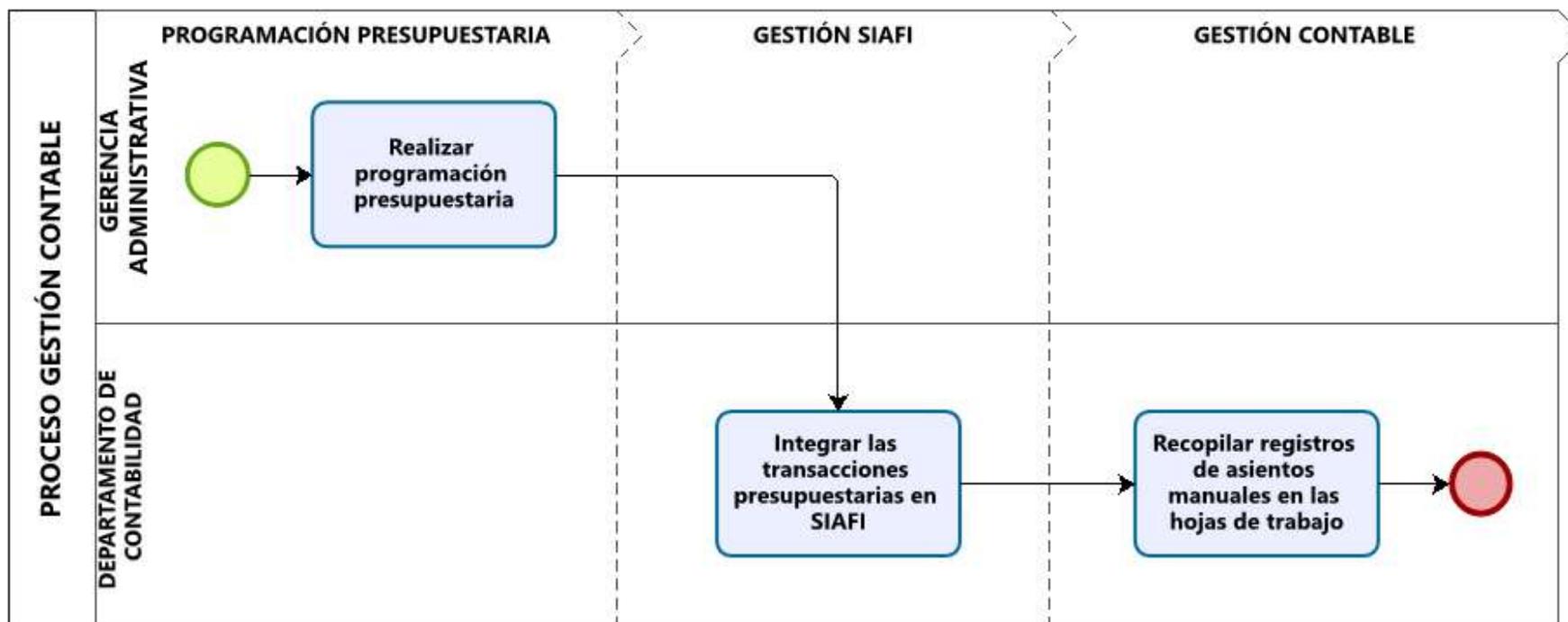
5.8.3.1 GESTIÓN CONTABLE

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Gestión contable | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Efectuar la gestión administrativa y contable, en el marco de las normas, lineamientos y procedimientos de la administración financiera y presupuestaria que rigen al Sector Público. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Programación presupuestaria anual, trimestral y mensual. | LÍDER | Gerente Administrativo |
| | Termina: | Recopilación de registros de asientos manuales en las hojas de trabajo | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Orgánica de Presupuesto ▪ Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y sus Disposiciones Generales ▪ Ley de Contratación del Estado ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones ▪ Ley de Administración Pública. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|--|--|------------------------------|-----------------------|----------------------|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Realizar programación presupuestaria | Presupuesto General asignado. | Internamente en GA | 3 | Jefe de Contabilidad | Planificación y ejecución trimestral | DIPLADE |
| 2 | Integrar las transacciones presupuestarias en SIAFI. | Documentación soporte de cada gasto generado en la institución. | Internamente en GA | 20 | Jefe de Contabilidad | Verificación, Impresión de F01 y resguardos. | GA |
| 3 | Recopilar registros de asientos manuales en las hojas de trabajo | Registrar en forma digital todos los gastos realizados por la institución. | Internamente en GA | 20 | Jefe de Contabilidad | Informes de ingresos y egresos | GA |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--|---|-------------------|---------------------|-------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar programación presupuestaria | Incumplimientos a los compromisos de pago. | Muy significativo | Poco probable (max) | Medio | Distribución conforme a la planificación presupuestaria. | Coordinar el ingreso del presupuesto y programar las cuotas en SIAFI |
| 2 | Integrar las transacciones presupuestarias en SIAFI. | Falta de documentación soporte | Muy significativo | Poco probable (max) | Medio | Manejo y custodia correcta de la documentación soporte. | Foliar, escanear y archivar la documentación correctamente. |
| 3 | Recopilar registros de asientos manuales en las hojas de trabajo | Falta de un medio de verificación de registros contables. | Muy significativo | Poco probable (min) | Bajo | Contar con varias copias de seguridad de la documentación contable. | Postear y actualizar correctamente los asientos contables |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.4 UNIDAD DE BIENES NACIONALES

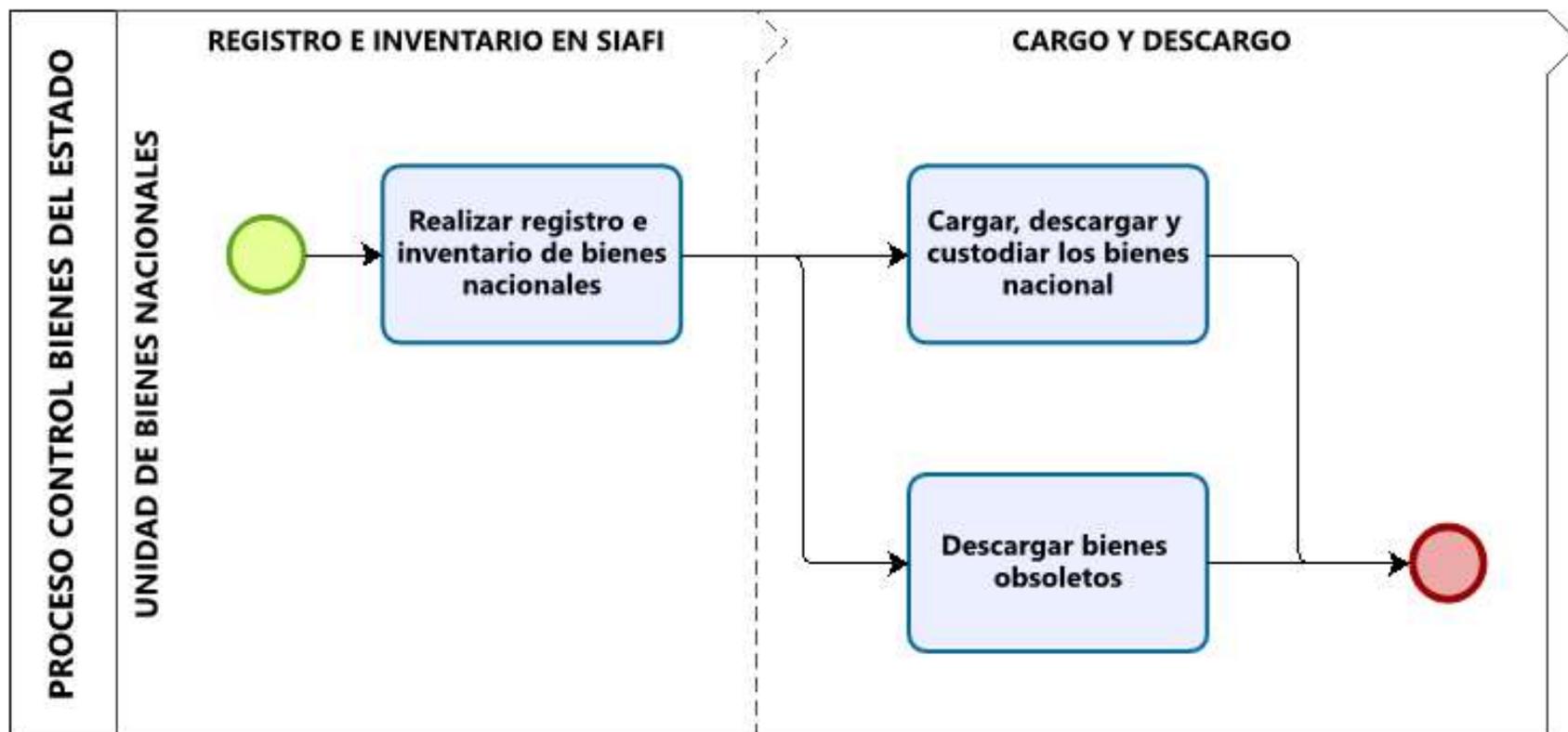
5.8.4.1 CONTROL DE BIENES DEL ESTADO

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| | PROCESO | Control de bienes del Estado | SUB PROCESO | No aplica |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Registro, control, custodia, asignación y descargos de los bienes que posee la institución y cada colaborador que trabaja en ella con su número de inventario, valor y ubicación. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Realizar registro e inventario de bienes nacionales | LÍDER | Gerente Administrativo |
| | Termina: | Descargar bienes obsoletos | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento de organización y funcionamiento de la Dirección Nacional de Bienes del Estado. ▪ Manual de procedimientos para la propiedad estatal perdida. ▪ Normas y procedimientos técnicos de la Dirección Nacional de Bienes del Estado. ▪ Manual de descargos. ▪ Normas técnicas de bienes nacionales. ▪ Catálogo de bienes. | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|--|------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Realizar registro e inventario de bienes nacionales | Introducir en el sistema interno y en SIAFI todos los de bienes nacionales | Internamente en GA | 20 | Coordinador de Bienes Nacionales | Inventario, distribución y valor económico de todos los bienes | Dirección Nacional de Bienes del Estado |
| 2 | Cargar, descargar y custodiar los bienes nacionales | Asignación, ubicación y movimientos de los bienes | Internamente en GA | 20 | Coordinador de Bienes Nacionales | Actas de cargos y descargos de los bienes | GA |
| 3 | Descargar bienes obsoletos | Clasificación de los bienes en mal estado de la CONATEL | internamente en GA | 20 | Coordinador de Bienes Nacionales | Dstrucción, donación o trasferencia de los bienes obsoletos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Nacional de Bienes del Estado ▪ GA |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|---|-------------------|---------------------|-------|---|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar registro e inventario de bienes nacionales | No inventariar los bienes correctamente | Muy significativo | Poco probable (min) | Bajo | Actualización de la base de datos de los bienes de la institución | Correcta implementación de las placas de inventario |
| 2 | Cargar, descargar y custodiar los bienes nacionales | Perdida del bien o su respectiva ubicación. | Muy significativo | Poco probable (max) | Medio | Buen manejo de las actas de cargos, descargos y bienes | Inventarios periódicos de los bienes asignados |
| 3 | Descargar bienes obsoletos | No aprobación del descargo por las máximas autoridades. | Muy significativo | Poco probable (min) | Bajo | Dictamen técnico que certifican la obsolescencia o mal estado del bien a descargar. | Actualización de las fichas SIAFI asignadas a cada bien |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.8.5 COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

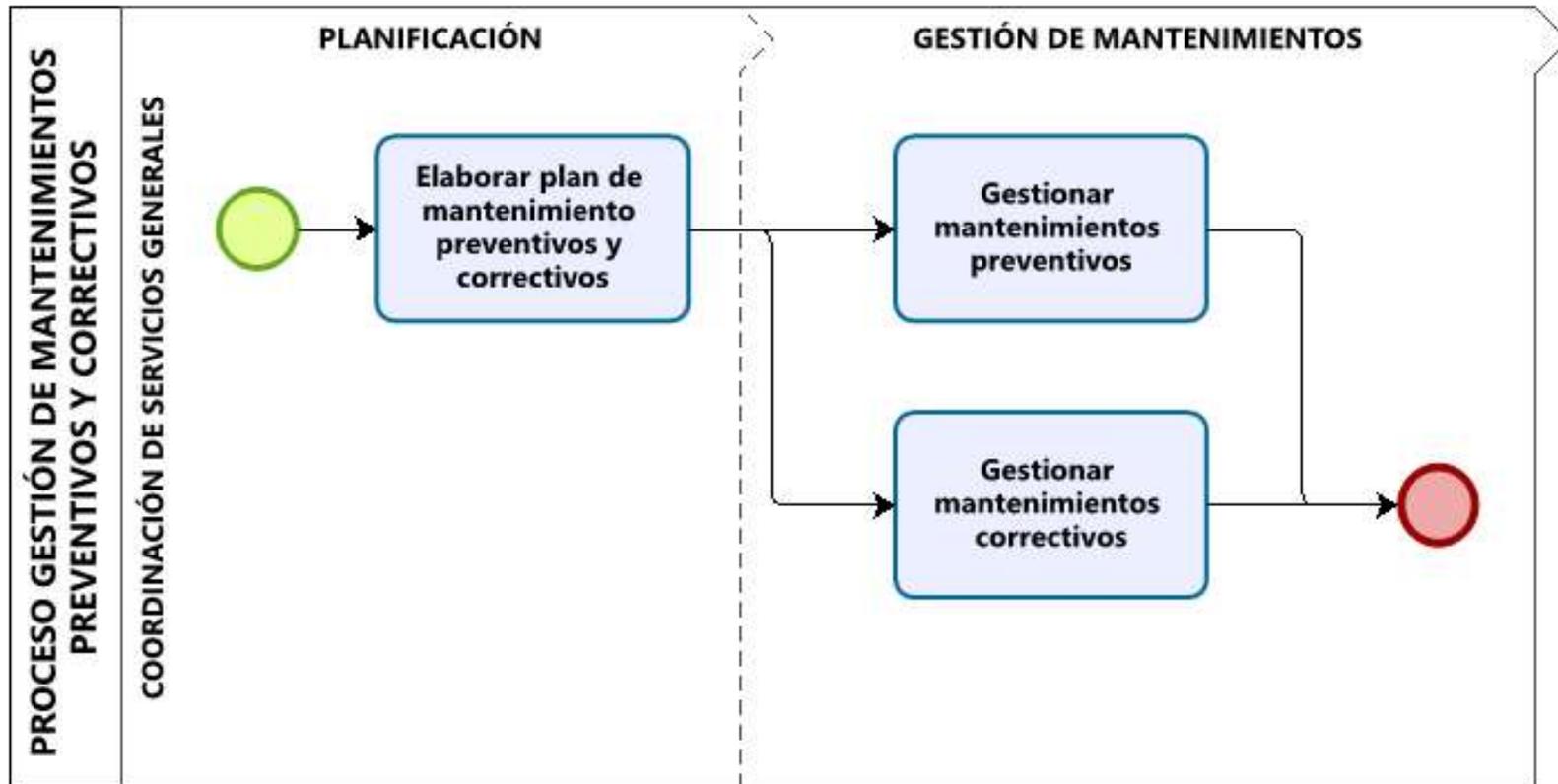
5.8.5.1 GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|------------------------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | | |
| | PROCESO | Gestión de mantenimientos preventivos y correctivos | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> | |
| OBJETIVO | Registro, control, custodia, asignación y descargos de los bienes que posee la institución y cada colaborador que trabaja en ella con su número de inventario, valor y ubicación. | | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Elaborar plan de mantenimiento preventivo | | LÍDER | Gerente Administrativo |
| | Termina: | Gestionar mantenimientos correctivos | | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento interno de trabajo | | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------------|--|---------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Elaborar plan de mantenimientos preventivos y correctivos | Detalle de bienes edilicios | Internamente en CSG | 10 | Coordinador de Servicios Generales | Plan de mantenimiento preventivo | GA |
| 2 | Gestionar mantenimientos preventivos | Plan de mantenimiento preventivo | Áreas edilicias | 22 | Coordinador de Servicios Generales | Informe de Mantenimientos preventivos realizados | GA |
| 3 | Gestionar mantenimientos correctivos | Detalle de bienes edilicios dañados | Áreas edilicias | 22 | Coordinador de Servicios Generales | Informe de Mantenimientos correctivos realizados | GA |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------|---|-------------------|--------------|----------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Gestionar mantenimientos preventivos | Mal funcionamiento o deterioro de las instalaciones y equipos edilicios por falta de mantenimientos preventivos y correctivos por limitado presupuesto asignado | Muy significativo | Posible | Muy alto | Contratación de servicios tercerizados por compras de emergencia | Asignar cuota presupuestaria de acuerdo a las necesidades de la institución |
| 2 | Gestionar mantenimientos correctivos | | Muy significativo | Posible | Muy alto | | |

DIAGRAMA DE FLUJO



SECRETARÍA GENERAL

5.9 SECRETARIA GENERAL

Encargada de recibir los diferentes tipos de solicitudes e impulsarlas a través de las unidades que correspondan dentro de CONATEL, a fin de que los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones obtengan los títulos habilitantes, o las resoluciones de la Comisión.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA



PROCESOS SUSTANTIVOS

- Ingreso nueva solicitud de servicios de telecomunicaciones
- Admisión de solicitudes
- Gestión de archivo

5.9.1 UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

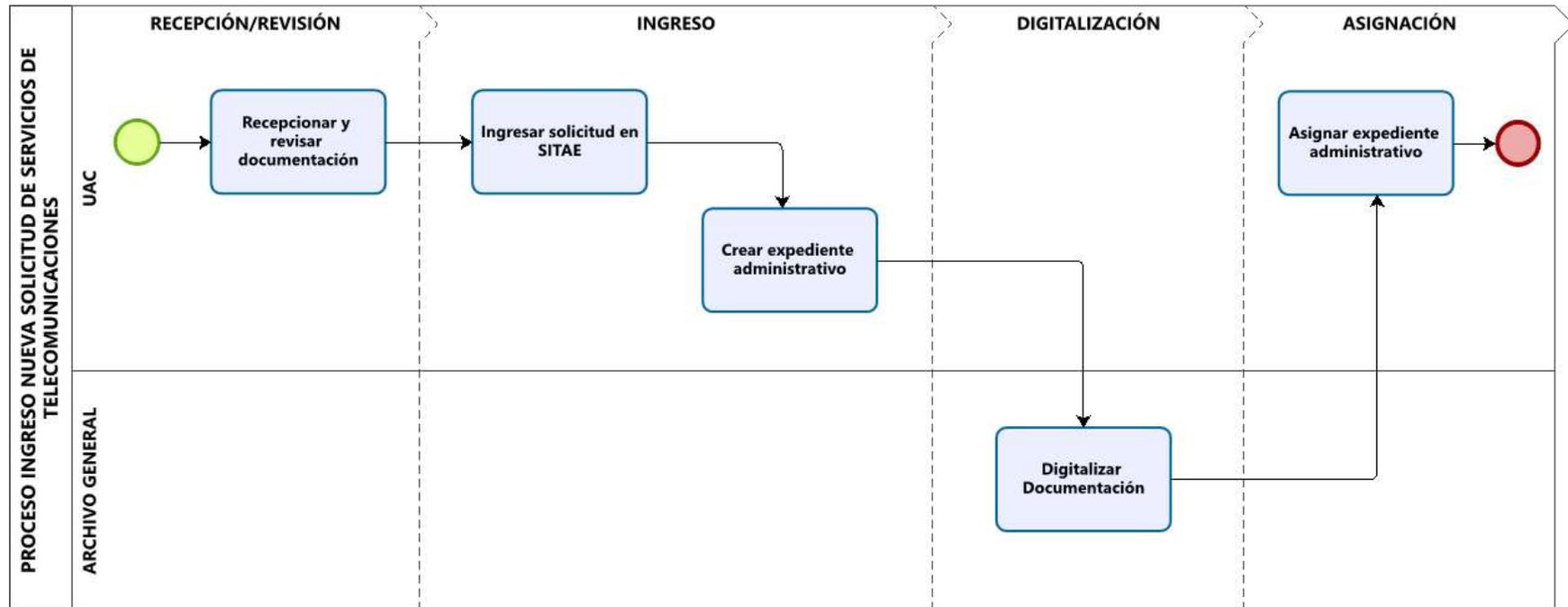
5.9.1.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

| | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|---|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| PROCESO | Ingreso nueva solicitud de servicios de telecomunicaciones | SUB PROCESO | No aplica | |
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
| OBJETIVO | Recepcionar las solicitudes presentadas por los representantes legales de los operadores de servicios de telecomunicaciones, con el propósito de verificar los requisitos de entrada y generar expediente administrativo. | | | |
| ALCANCE | Inicia: | Recepcionar y revisar documentación | LÍDER | Jefe de Unidad de Atención al Ciudadano |
| | Termina: | Asignar expediente administrativo | | |
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------------|--|-----------------|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Recepcionar y revisar documentación | Documentos requisitos | Internamente en UAC | 1 | Auxiliar UAC | Documentos recepcionados y revisados | UAC |
| 2 | Ingresar solicitud en SITAE | Documentos recepcionados y revisados | Internamente en UAC | 1 | Auxiliar UAC | Solicitud ingresada en SITAE | UAC |
| 3 | Crear expediente administrativo | Documentos recepcionados y revisados | Internamente en UAC | 1 | Auxiliar UAC | Expediente administrativo | Archivo General |
| 4 | Digitalizar Documentación | Expediente administrativo | Internamente en Archivo General | 1 | Coordinador de archivo | Expediente administrativo digitalizado | UAC |
| 5 | Asignar expediente administrativo | Expediente administrativo | Internamente en UAC | 1 | Auxiliar UAC | Asignación de expediente para trabajo | UTRA |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Recepcionar y revisar documentación | Documentación requisitos incompleta | Moderado | Moderado | Medio | Realizar previo de admisión | Socializar requisitos con solicitantes |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.9.2 UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

5.9.2.1 PROCESO ADMISIÓN DE SOLICITUDES

| | | | | |
|---|--|--------------------|-----------|--|
|  Telecomunicaciones CONATEL <small>Gobierno de la República</small> | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | No aplica | | |
| PROCESO | Admisión de solicitudes | SUB PROCESO | No aplica | |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input checked="" type="checkbox"/> | Apoyo <input type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|

| | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|
| OBJETIVO | Admitir las solicitudes de servicios de telecomunicaciones con el propósito de dar el impulso a los diferentes órganos consultivos pertinentes para que emitan los dictámenes correspondientes con el fin de aportar una recomendación para una eficaz resolución. | | | |
|-----------------|--|--|--|--|

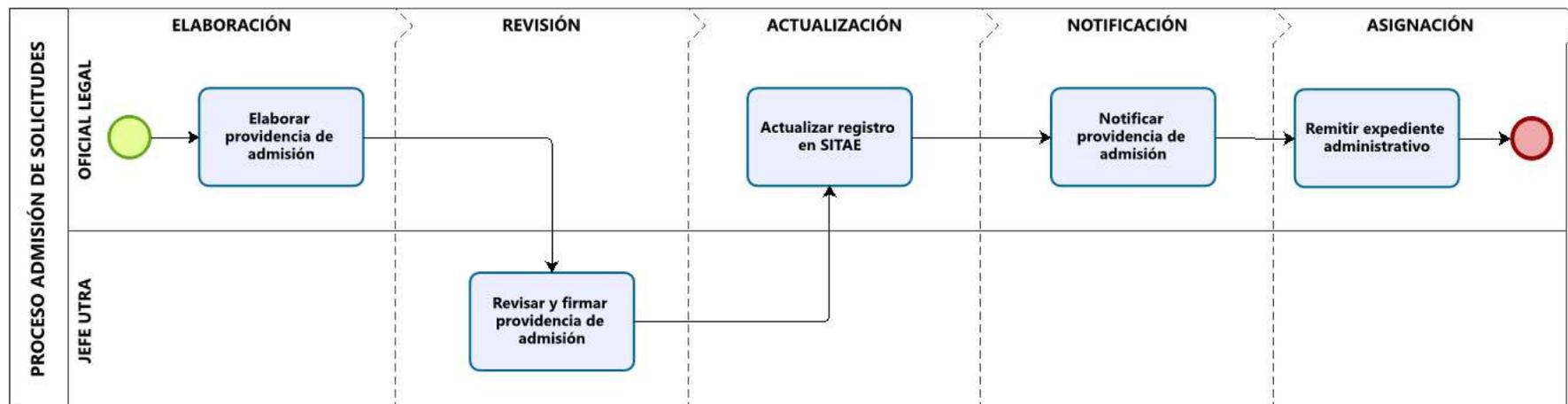
| | | | | |
|----------------|-----------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Elaborar providencia de admisión | LÍDER | Jefe Unidad de Trámite Documentario |
| | Termina: | Remitir expediente administrativo | | |

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley de Procedimiento Administrativo ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento | | | |

| DESCRPCIÓN DEL PROCESO | | | | | | | |
|------------------------|---|--|------------------------------------|-----------------------|---------------|--|---|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
| 1 | Elaborar providencia de admisión | Expediente administrativo | Internamente en UTRA | 2 | Oficial Legal | Borrador providencia de admisión | UTRA |
| 2 | Revisar y firmar de providencia de admisión | Expediente administrativo (Borrador de providencia de admisión) | Internamente en UTRA | 2 | Jefe UTRA | Providencia de admisión revisada y firmada | UTRA |
| 3 | Actualizar registro en SITAE | Expediente administrativo (providencia de admisión revisada y firmada) | Internamente en UTRA | 1 | Oficial Legal | Registro actualizado en SITAE | UTRA |
| 4 | Notificar providencia de admisión | Expediente administrativo (providencia de admisión revisada y firmada) | Internamente en Secretaría General | 1 | Oficial Legal | Notificación de providencia de admisión notificada | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitante ▪ UTRA |
| 5 | Remitir expediente administrativo | Expediente administrativo | Internamente en UTRA | 1 | Oficial Legal | Expediente administrativo (memorándum de remisión) | Órgano consultivo correspondiente |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|-----------------------------------|--|------------------|---------------------|--------------|-------------------------------|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Notificar providencia de admisión | Módulo informático de notificación presenta fallas | Significativo | Poco probable (max) | Medio | Solicitar soporte informático | Verificar otros medios de notificación |

DIAGRAMA DE FLUJO



5.9.3 COORDINACIÓN DE ARCHIVO

5.9.3.1 PROCESO GESTIÓN DE ARCHIVO

| | | | | |
|---|--|--------------------|--------------------|-----------|
|  | COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES | | | |
| | CARACTERIZACIÓN | | | |
| | MACROPROCESO | | No aplica | |
| | PROCESO | Gestión de archivo | SUB PROCESO | No aplica |

| | | | | |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| TIPO | Estratégico <input type="checkbox"/> | Misional <input type="checkbox"/> | Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> | Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/> |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|--|

| | |
|-----------------|--|
| OBJETIVO | Establecer la administración de la gestión de archivo con el propósito de organizar, conservar y ofrecer servicios archivísticos |
|-----------------|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|---|--------------|-------------------------------------|
| ALCANCE | Inicia: | Administrar archivos | LÍDER | Jefe Unidad de Trámite Documentario |
| | Termina: | Realizar producción y almacenamiento de microformas | | |

| | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|
| REQUISITOS | Normatividad | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley general de archivos | | | |

DESCRPCIÓN DEL PROCESO

| NO. | ETAPA DEL PROCESO | ENTRADAS | ACTIVIDAD (Donde se realiza) | TIEMPO (Días hábiles) | RESPONSABLE | SALIDAS | ENTREGA |
|-----|---|--|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|---|-----------------------------|
| 1 | Administrar archivos | Prácticas de gestión documental y archivo | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Custodia fondos documentales | Archivo General |
| 2 | Realizar organización y descripción documental | Fondos documentales | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Fondos documentales organizados y | Archivo General |
| 3 | Transferir documentos | Documentos institucionales | Internamente en CONATEL | 1 | Áreas internas pertinentes | Documentos transferidos | Archivo General |
| 4 | Realizar conservación documental | Prácticas archivísticas de conservación documental | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Conservación de piezas documentales | Archivo General |
| 5 | Realizar servicios archivísticos | Prácticas de gestión documental y archivística | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Servicio archivístico realizado | Áreas internas solicitantes |
| 6 | Realizar eliminación de documentos | Expurgo de documentos | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Documentos eliminados | Archivo General |
| 7 | Realizar producción y almacenamiento de microformas | Documentos institucionales | Internamente en Archivo General | - | Coordinador de Archivo | Documentos en sistema de gestión documental | Archivo General |

| RIESGOS | | | | | | | |
|---------|---|--|------------------|---------------------|----------|---|--|
| NO. | ETAPA DEL PROCESO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO INHERENTE | | | RESPUESTA AL RIESGO | ACTIVIDAD CONTROL |
| | | | Impacto | Probabilidad | VTR | | |
| 1 | Realizar organización y descripción documental | Fondo documental no organizado y sin descripción | Moderado | Poco probable (min) | Muy Bajo | Organizar y describir cada fondo documental | Verificar plan anual de trabajo |
| 2 | Realizar producción y almacenamiento de microformas | Fallas en el sistema de gestión documental | Significativo | Posible | Alto | Solicitar soporte técnico | Presupuestar las actualizaciones anuales |

DIAGRAMA DE FLUJO

