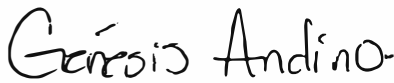
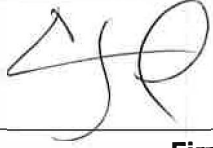
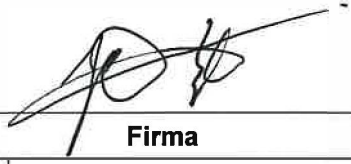


 Telecomunicaciones CONATEL Comisión de la República	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS		DIR-01-FO-3

Proceso	Atención de denuncias protección al usuario
Subproceso	NA
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.

No.	Etapa del proceso	Descripción del riesgo	Riesgo inherente		Zona de riesgo preliminar	Controles obligatorios	Controles existentes	Controles pendientes	Riesgo residual		Zona de riesgo final	Respuesta a los riesgos
			P	I					P	I		
1	Interponer la Denuncia ante CONATEL	Demoras o no Resolución de denuncia a favor de usuario por falta de evidencia de incumplimiento de servicio	3	5	E	Asesorar al usuario sobre procedimiento y requisitos que se requiere para una denuncia	Establecer mecanismos de revisión de información "requisitos"	Generar una Presentación de resultados a lo interno de la institución para mayor posicionamiento de producto/acciones realizadas	3	3	A	Mitigar
2	Solucionar la denuncia	Exclusión involuntaria de información regulatoria (algún artículo de las normativas resoluciones)	3	2	M	Revisión de las Resoluciones normativas implicadas para dar respuesta a una denuncia	Revisiones preliminares y capacitaciones constantes al personal pertinente en cuanto al Marco Regulatorio y características técnicas de los servicios de TELECOM	Indexar las resoluciones en un sistema de consulta, específicamente las resoluciones vinculadas a los derechos de los usuarios	3	2	M	Aceptar

No.	Etapa del proceso	Descripción del riesgo	Riesgo inherente		Zona de riesgo preliminar	Controles obligatorios	Controles existentes	Controles pendientes	Riesgo residual		Zona de riesgo final	Respuesta a los riesgos
			P	I					P	I		
3	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)	3	4	E	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.	Crear un módulo de consulta de los casos resueltos, como una especie de biblioteca virtual interna y también a manera de respaldo electrónico.	3	3	A	Mitigar

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Génesis Andino	Jonathan Herrera	Joel Escoto
		

Firma

Firma

Firma

Fecha	5 de junio de 2024	Fecha	5 de junio de 2024	Fecha	5 de junio de 2024
-------	--------------------	-------	--------------------	-------	--------------------