

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	DIR-01-FO-6

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	Zona riesgo final	Controles para mitigación	Responsable	Recursos necesarios	Fecha Inicio	Fecha fin	Indicadores	Medios de verificación
1	Interponer la Denuncia ante CONATEL	Demoras o no Resolución de denuncia a favor de usuario por falta de evidencia de incumplimiento de servicio	A	Asesorar al usuario sobre procedimiento y requisitos que se requiere para iniciar una denuncia Generar una Presentación de resultados a lo interno de la institución para mayor posicionamiento de producto / acciones realizadas	Jefe de Unidad de Protección al Usuarios y/o Suscriptor	Ofimática	2/1/2024	20/12/2024	No aplica	Correo de denuncias

No.	Etapa del proceso	Descripción del riesgo	Zona riesgo final	Controles para mitigación	Responsable	Recursos necesarios	Fecha Inicio	Fecha fin	Indicadores	Medios de verificación
2	Conciliar entre el usuario y el operador	El acuerdo entre usuario y operador, no quede suficientemente claro y detallado, complicando el Seguimiento o revisión del resultado (cumplimiento compromiso)	A	Revisar el Acto de compromiso y dar seguimiento de resultado en el proceso de conciliación Crear un módulo de consulta de los casos resueltos, como una especie de biblioteca virtual interna y también a manera de respaldo electrónico.	Jefe de Unidad de Protección al Usuarios y/o Suscriptor	Ofimática	2/1/2024	20/12/2024	No aplica	Correo de compromiso de cumplimiento

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Martha Dubén		Jonathan Herrera		Joel Escoto	
					
Firma		Firma		Firma	
Fecha	9/7/2024	Fecha	9/7/2024	Fecha	9/7/2024

