



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	Decretos donde se autorizó a los operadores de telefonía a brindar sus servicios en Honduras
Decreto No. 80-2003	
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

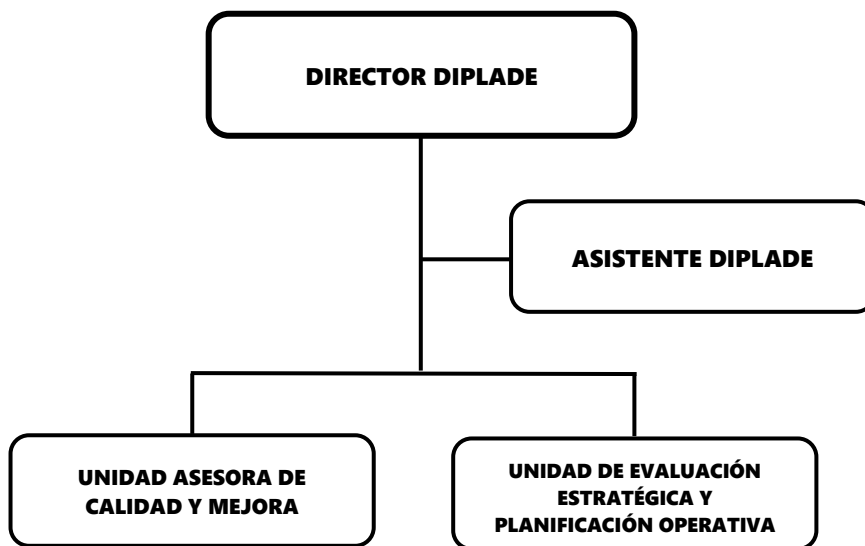
A continuación, se detalla la descripción de los procesos y riesgos de las áreas misionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

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

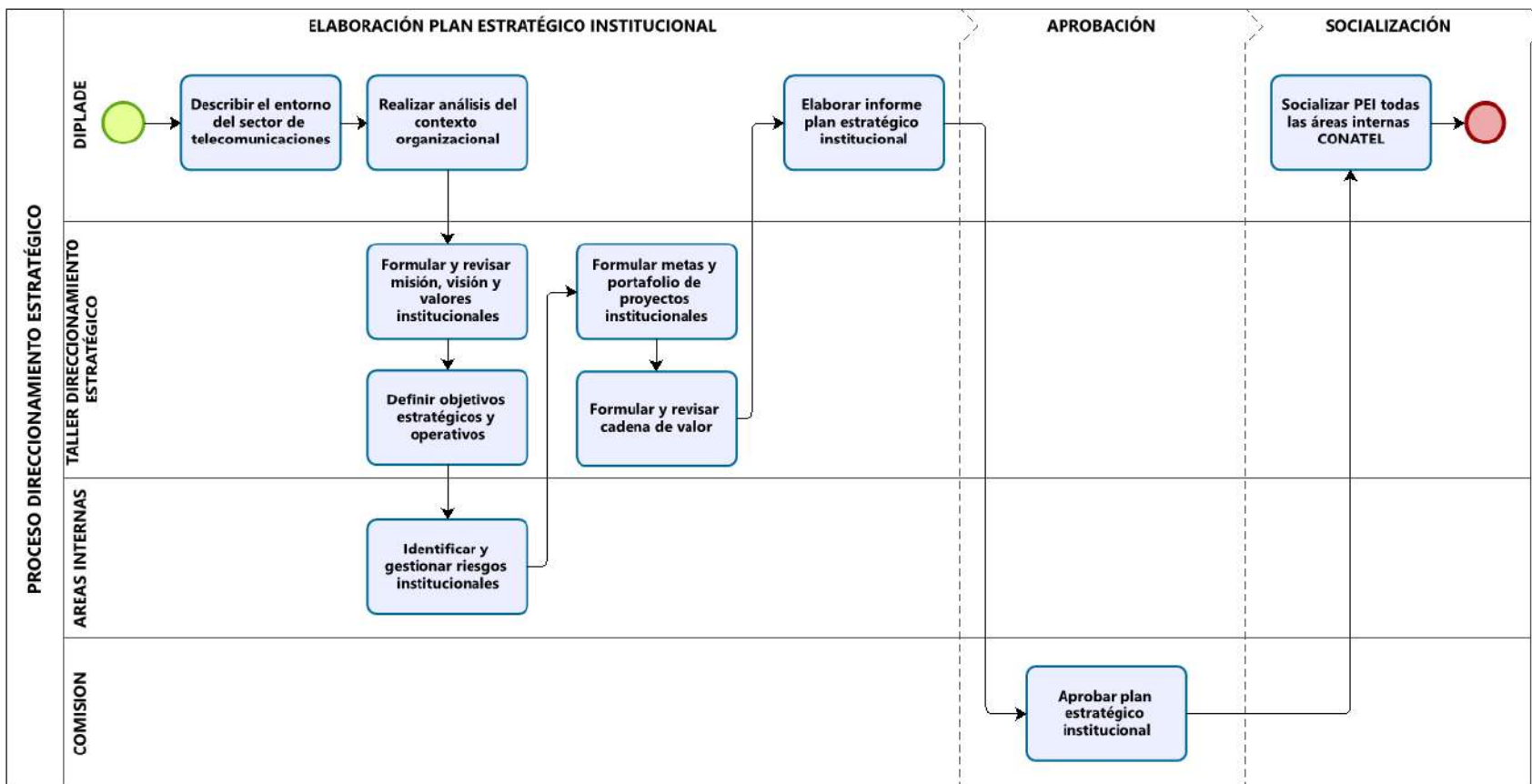
NO.	ETAPA DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDAD (Donde se realiza)	TIEMPO	RESPONSABLE	SALIDAS	ENTREGA
1	Describir el entorno del sector de telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Informe anual del desempeño del sector. Memoria anual BCH Plan de gobierno vigente. 	Internamente en DIPLADE	5	Asistente 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

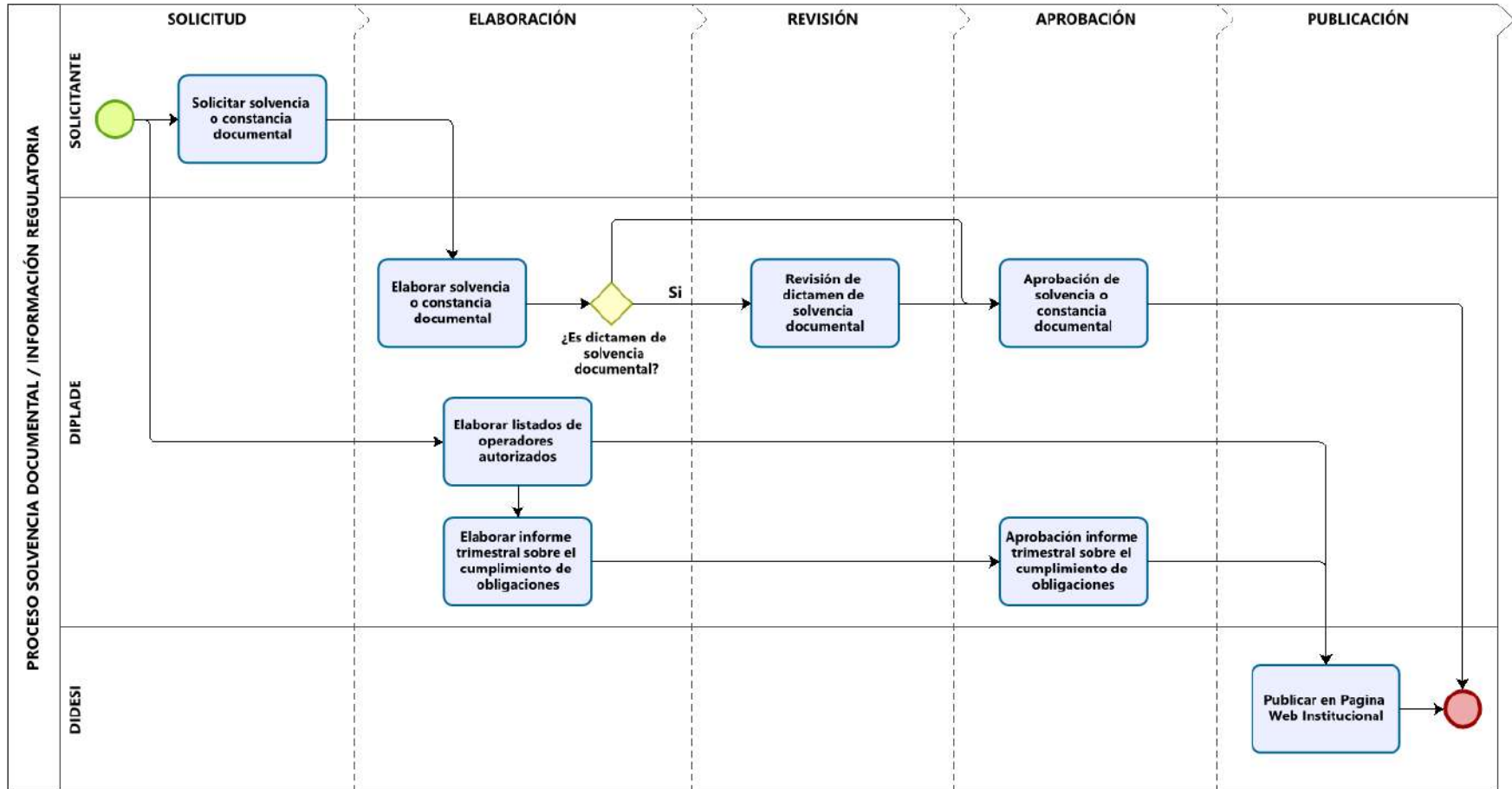
NO.	ETAPA DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDAD (Donde se realiza)	TIEMPO	RESPONSABLE	SALIDAS	ENTREGA
5	Responder solicitudes de información regulatoria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud interna y/o externa de CONATEL. ▪ Cuadro de validaciones de indicadores del sector de Telecomunicaciones. ▪ 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		

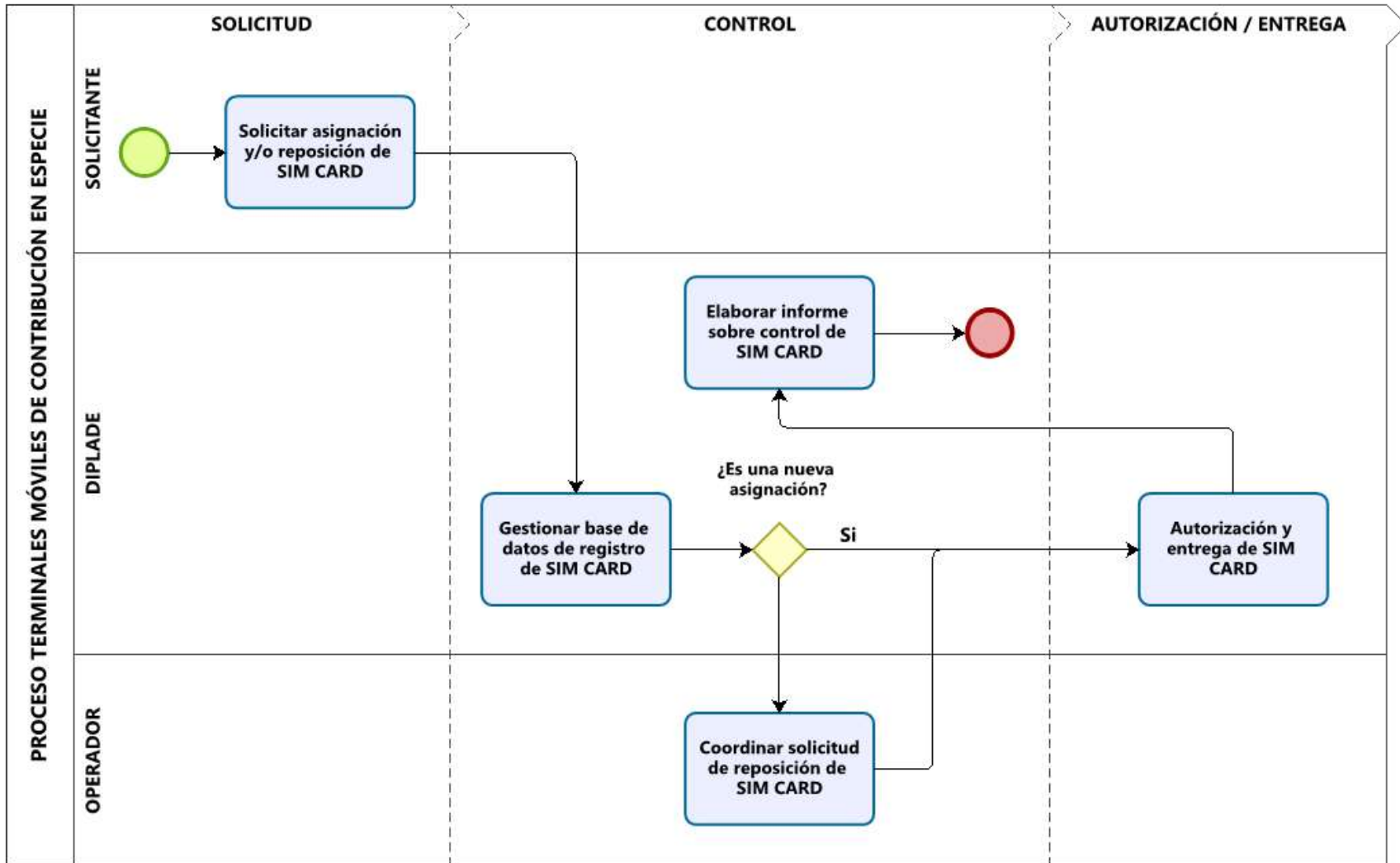
REQUISITOS	Normatividad			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución normativa NR013/16 ▪ Contratos de concesión 			

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

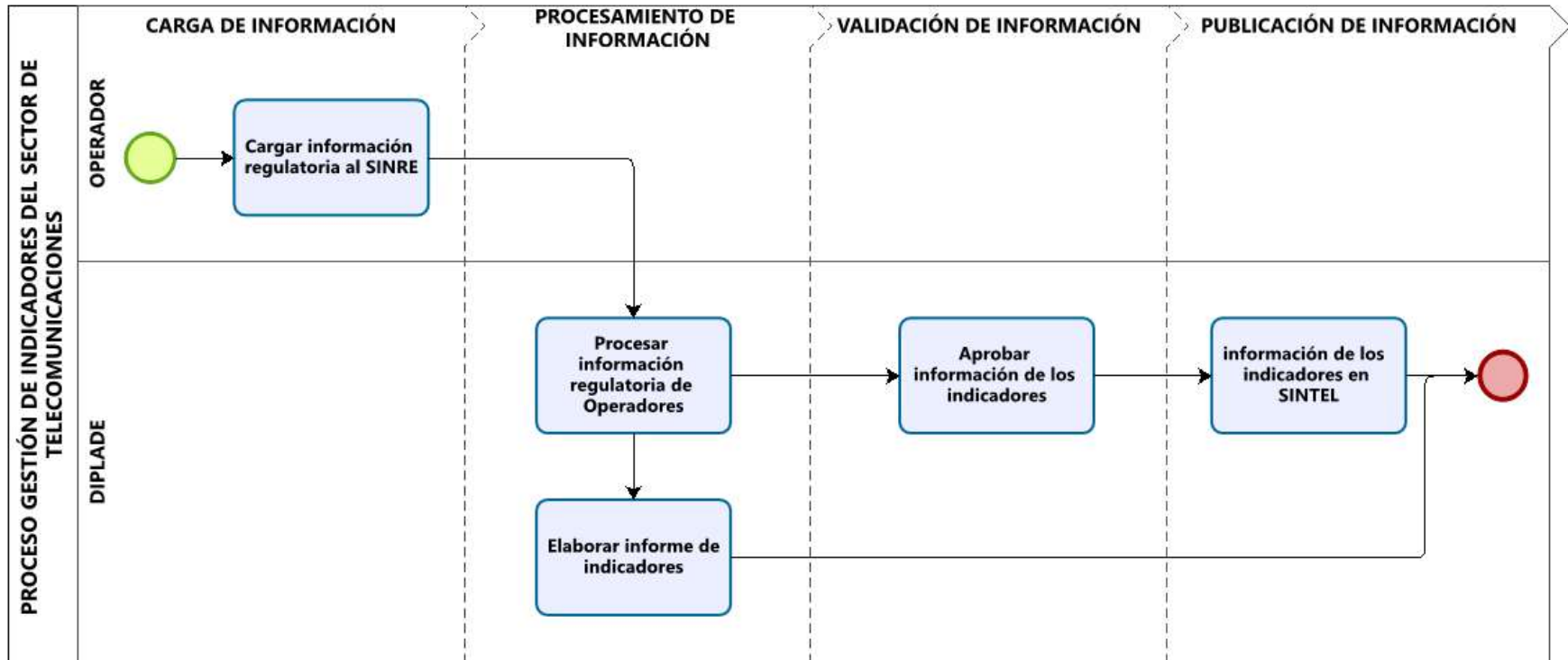
NO.	ETAPA DEL PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDAD (Donde se realiza)	TIEMPO	RESPONSABLE	SALIDAS	ENTREGA
1	Cargar información regulatoria al SINRE.	Datos ingresados de informes regulatorios periódicos.	Vía página web de CONATEL, en sistema SINRE.	20	Operadores de servicios de telecomunicaciones.	Informes regulatorios 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.			
-----------------	--	--	--	--

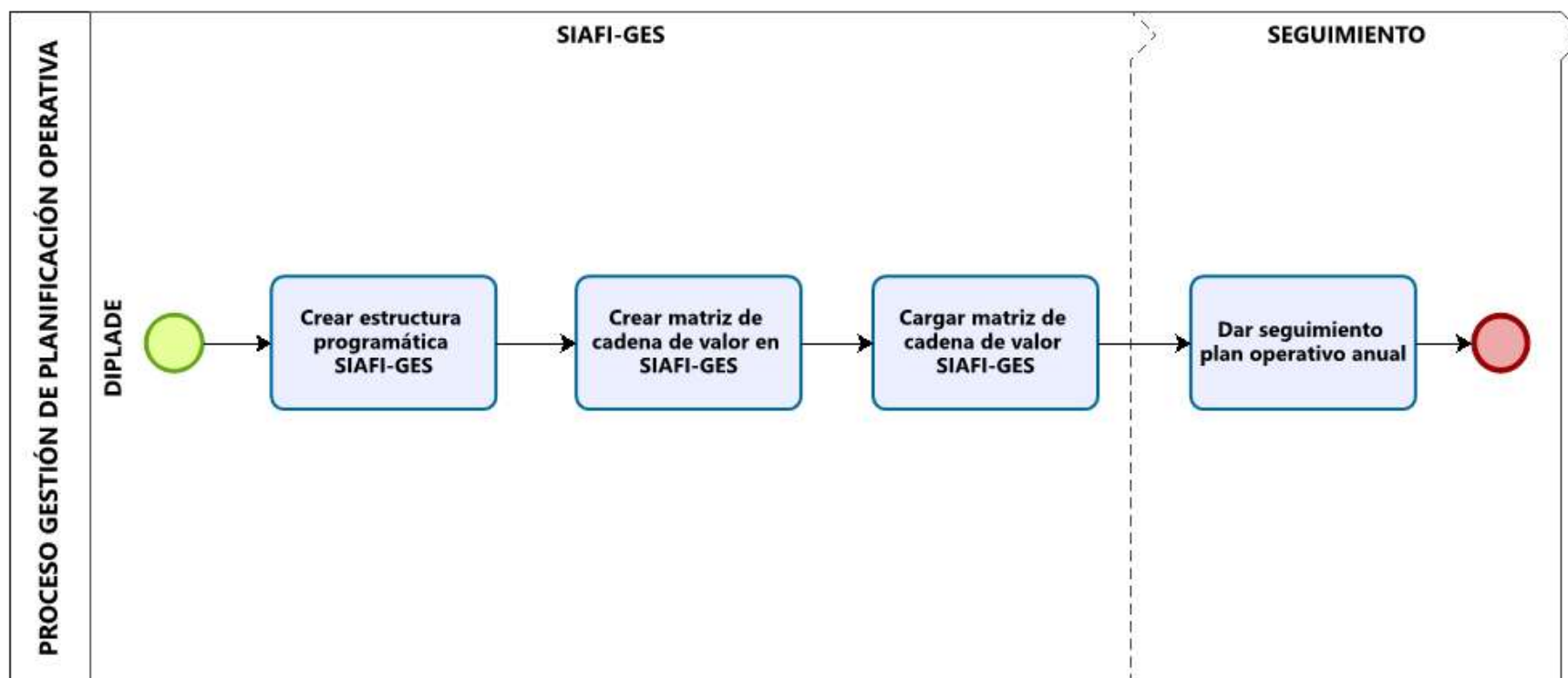
ALCANCE	Inicia:	Crear estructura programática	LÍDER	Director DIPLADE
	Termina:	Dar seguimiento Plan Operativo Anual		

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. 			

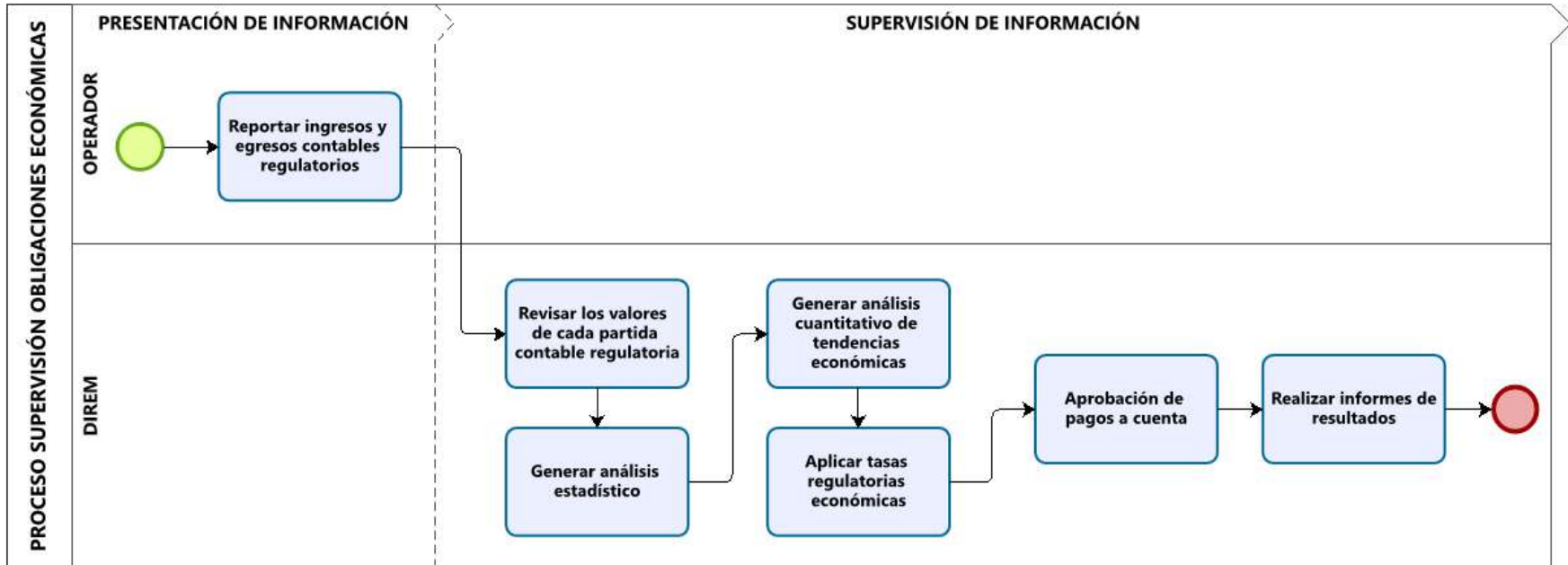
DESCRPCIÓN DEL PROCESO

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 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 Regulación Económica 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.
-----------------	---

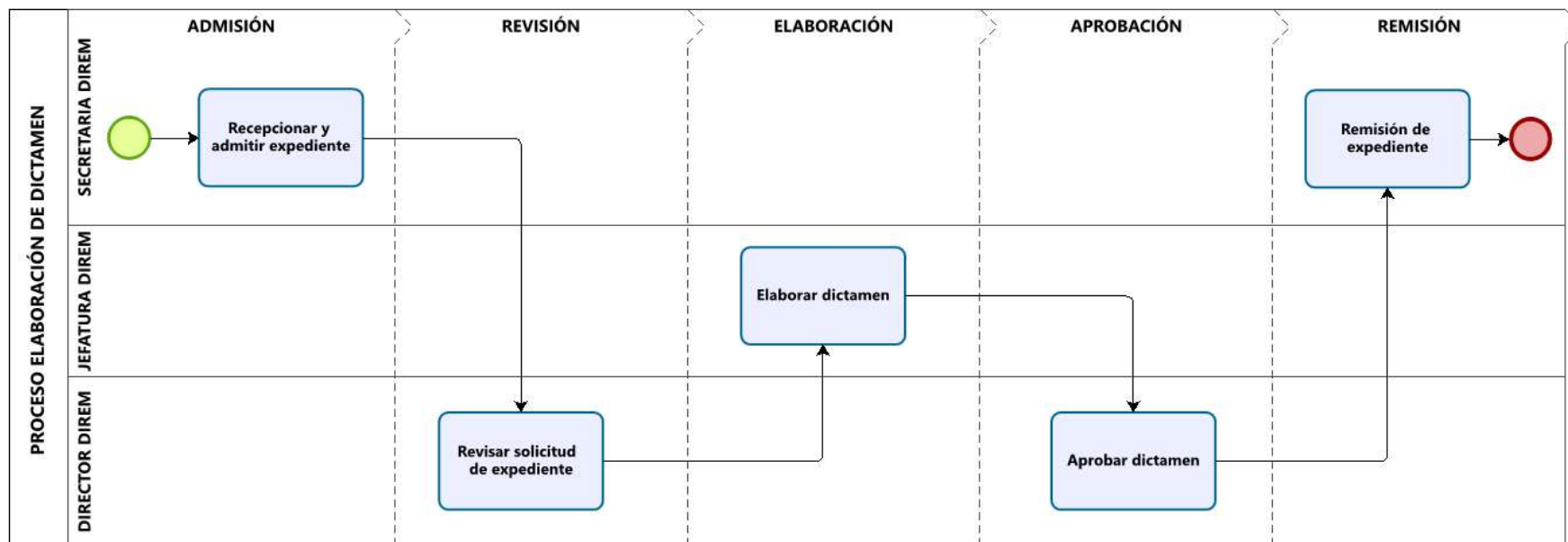
ALCANCE	Inicia:	Recepcionar y admitir expediente	LÍDER	Director DIREM
	Termina:	Remisión de expediente		

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

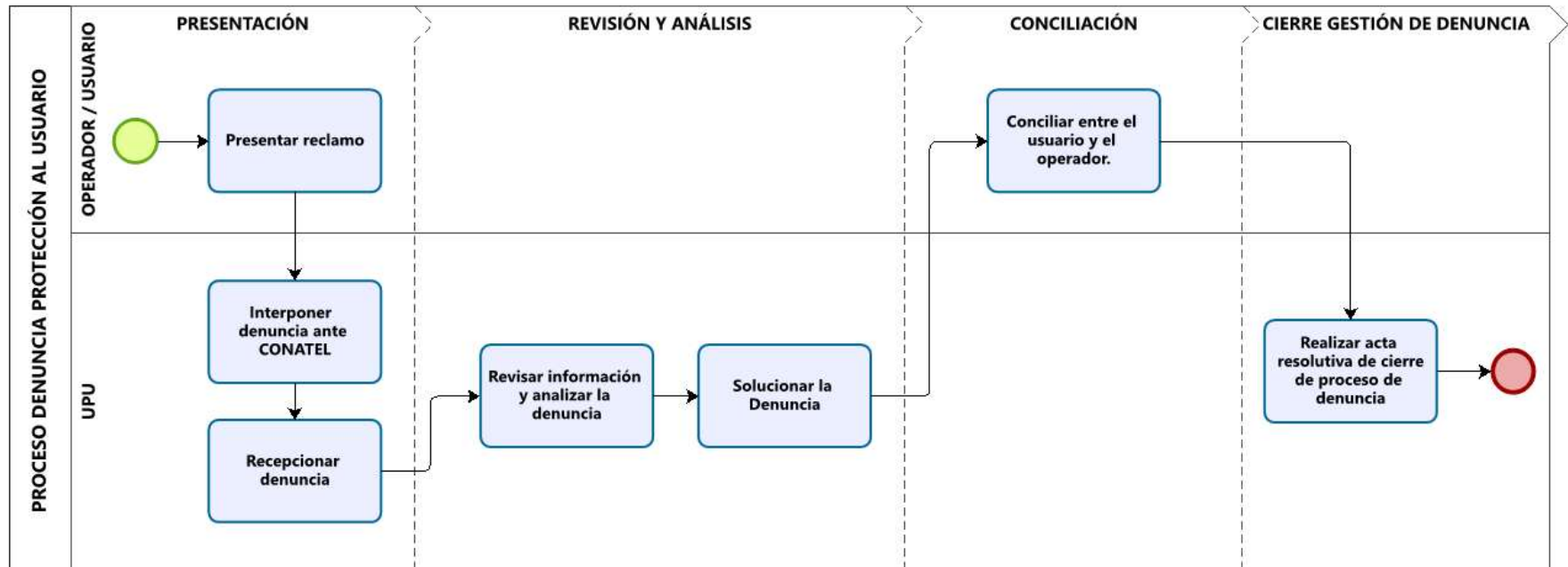
	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
	CARACTERIZACIÓN			
	MACROPROCESO		No aplica	
	PROCESO	Atención de denuncias protección al usuario	SUB PROCESO	No aplica
TIPO	Estratégico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación y Mejora <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 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 de seguimiento 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

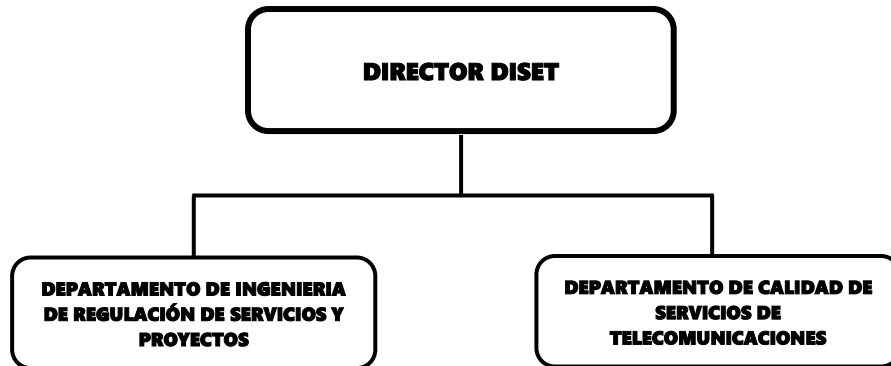


**DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**

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

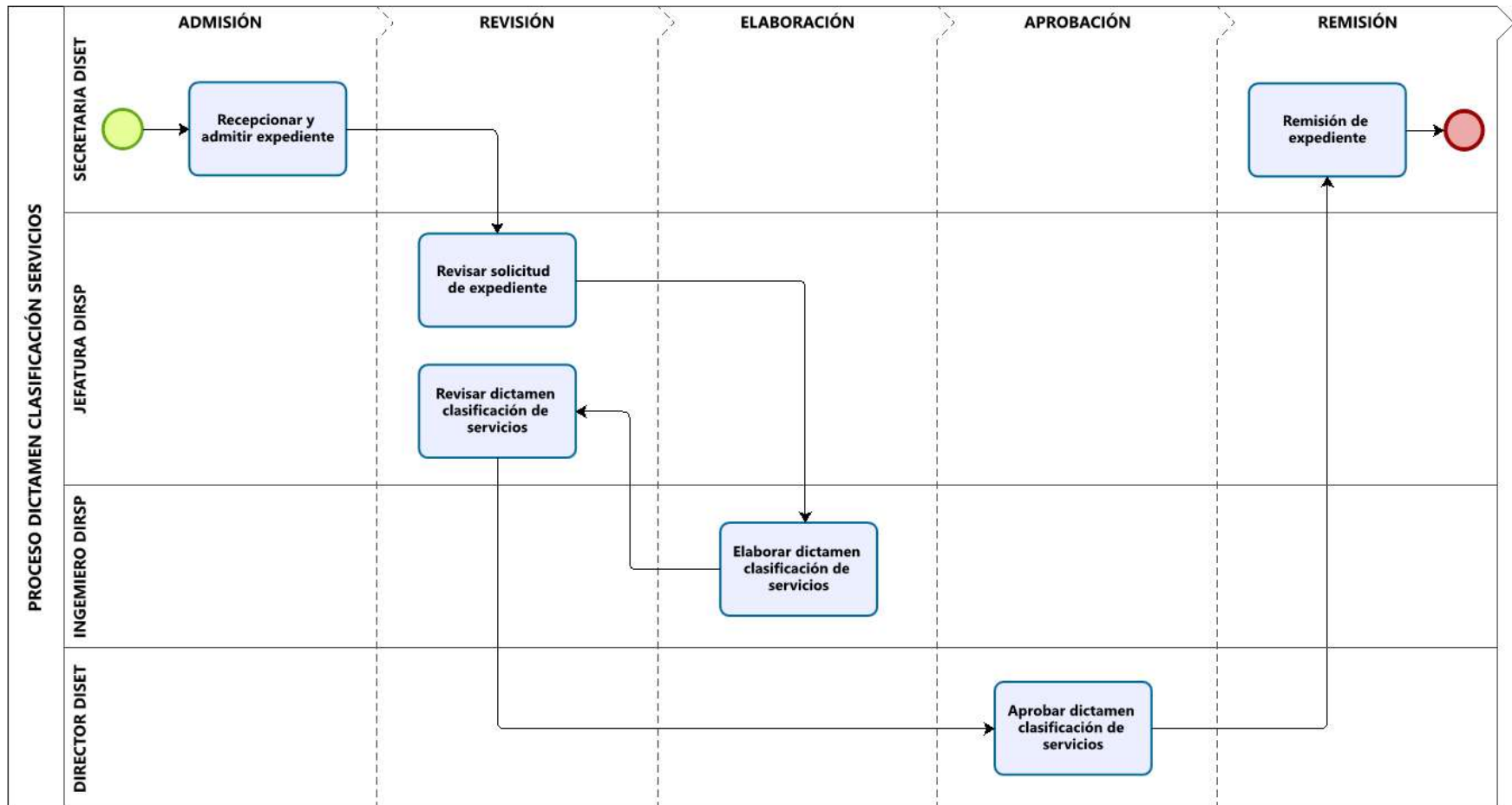
	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
	CARACTERIZACIÓN			
	MACROPROCESO	No aplica		
PROCESO	Dictamen clasificación de servicios de telecomunicaciones	SUB PROCESO	No aplica	
TIPO	Estratégico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación 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

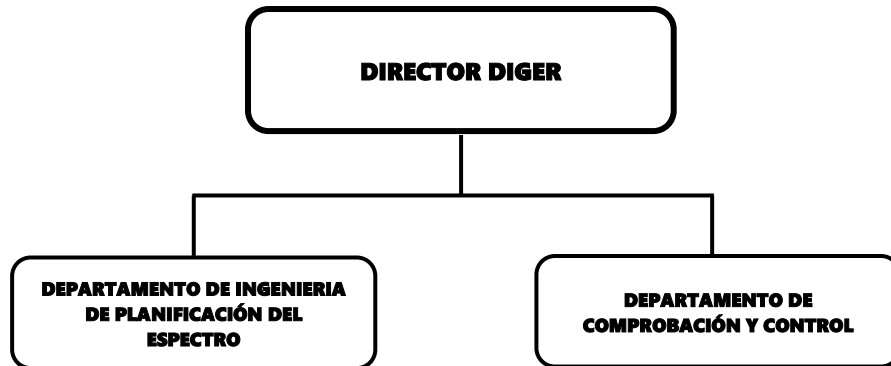


DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

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

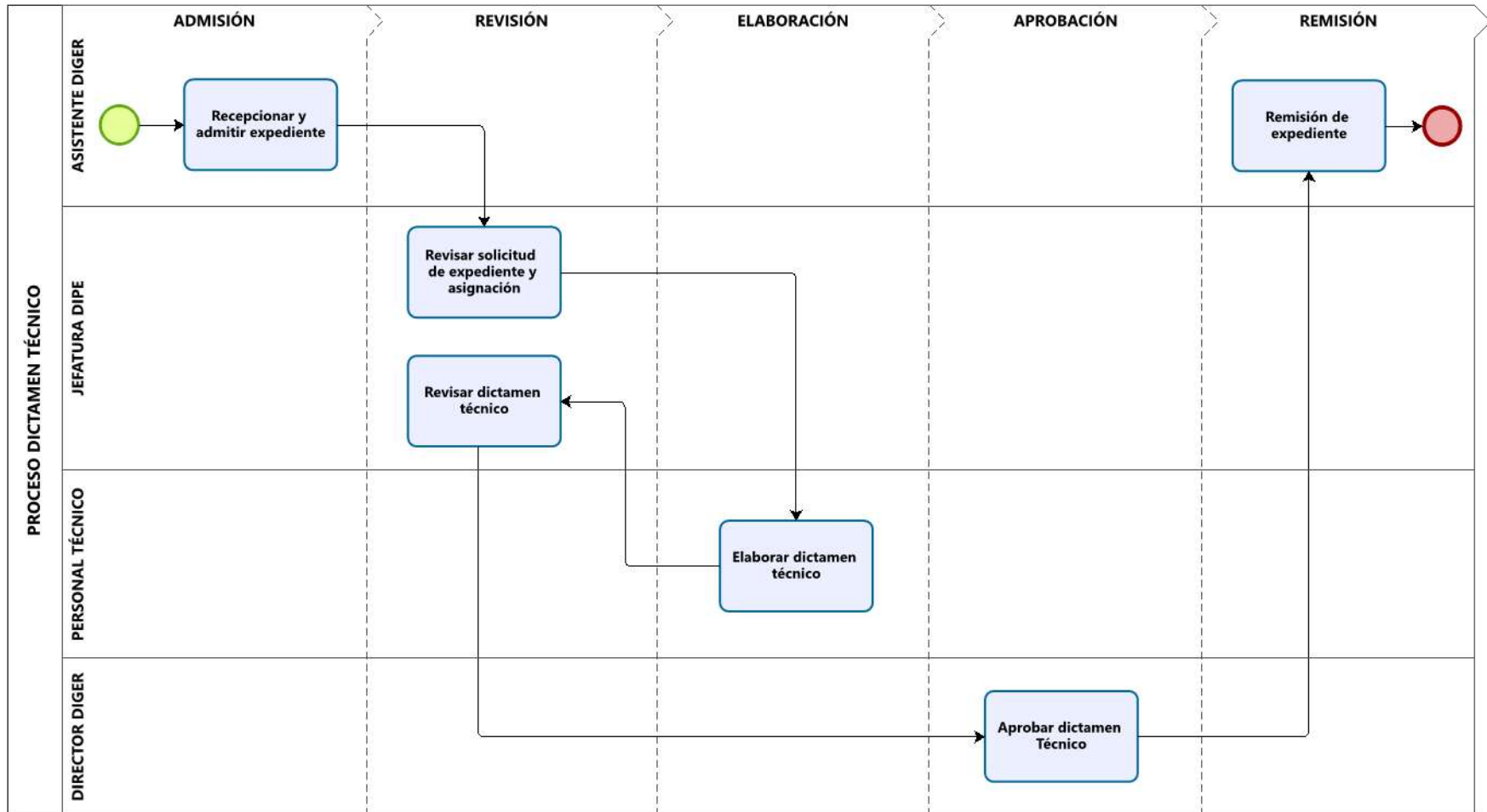
5.4.1.1 PROCESO DICTAMEN TÉCNICO

	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

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

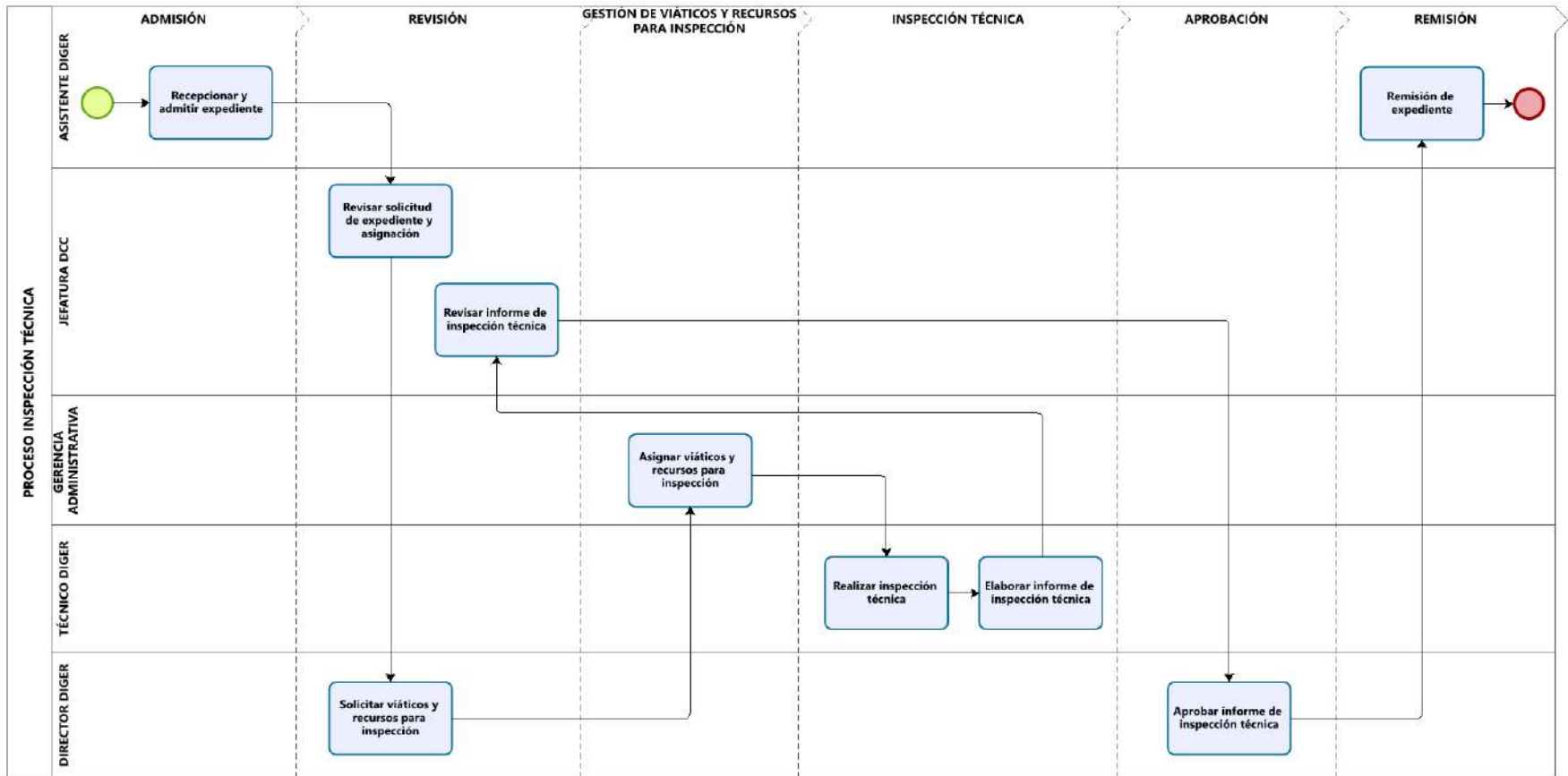
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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

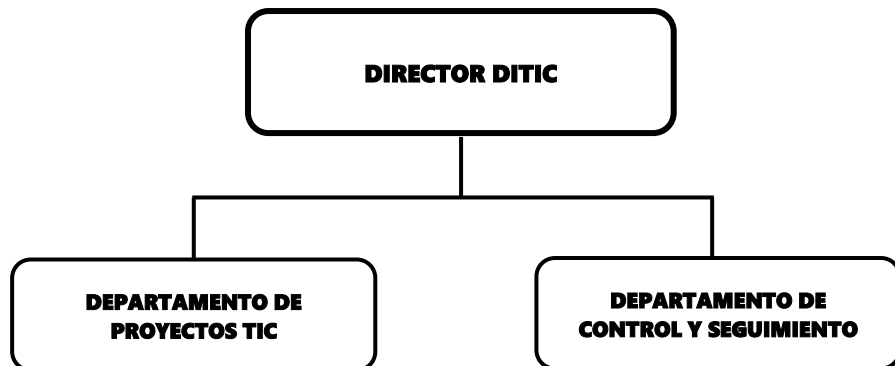


DIRECCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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.			
-----------------	--	--	--	--

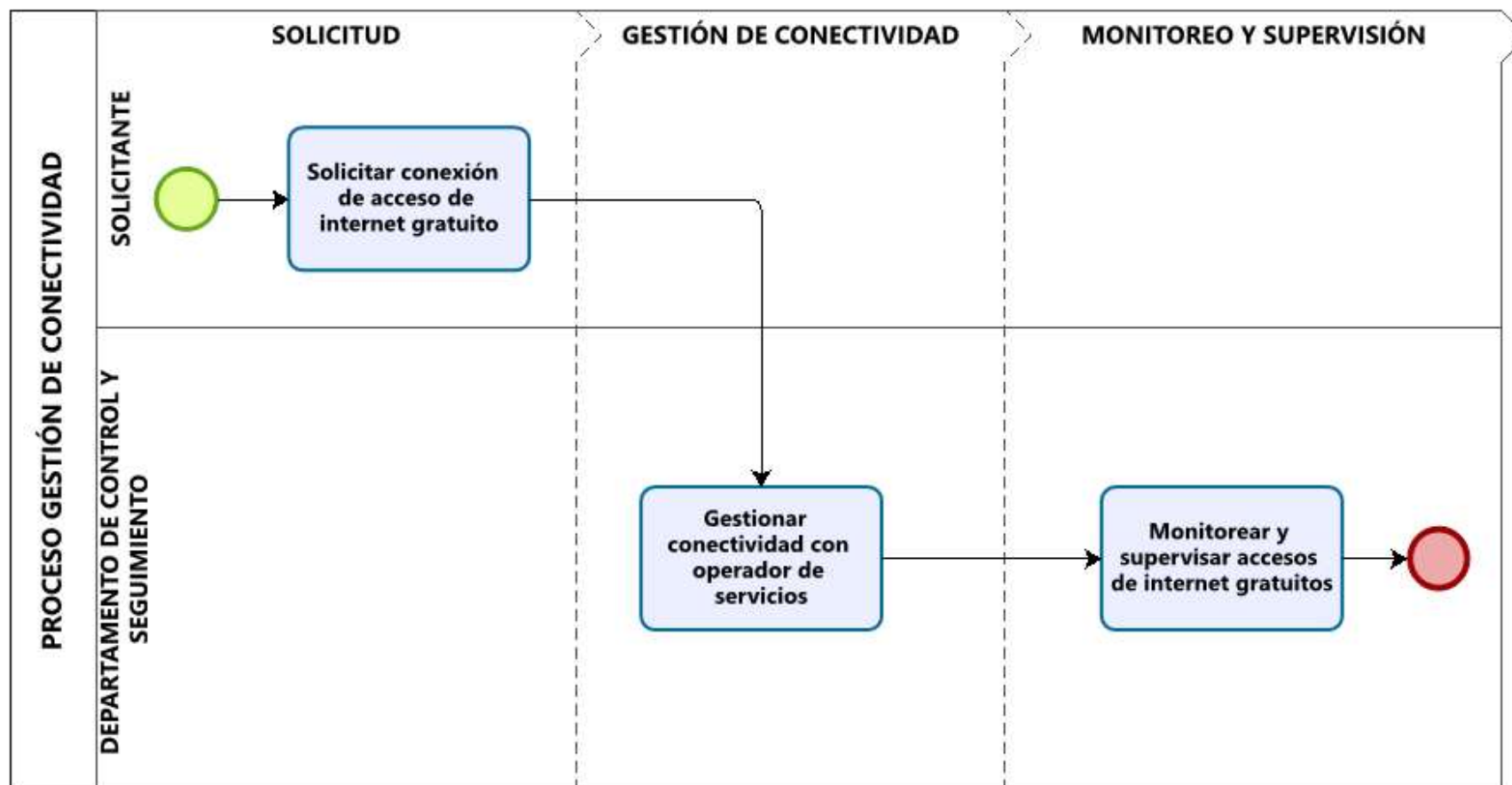
ALCANCE	Inicia:	Gestionar la conectividad AIG	LÍDER	Director DITIC
	Termina:	Monitorear y supervisar AIG.		

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.		

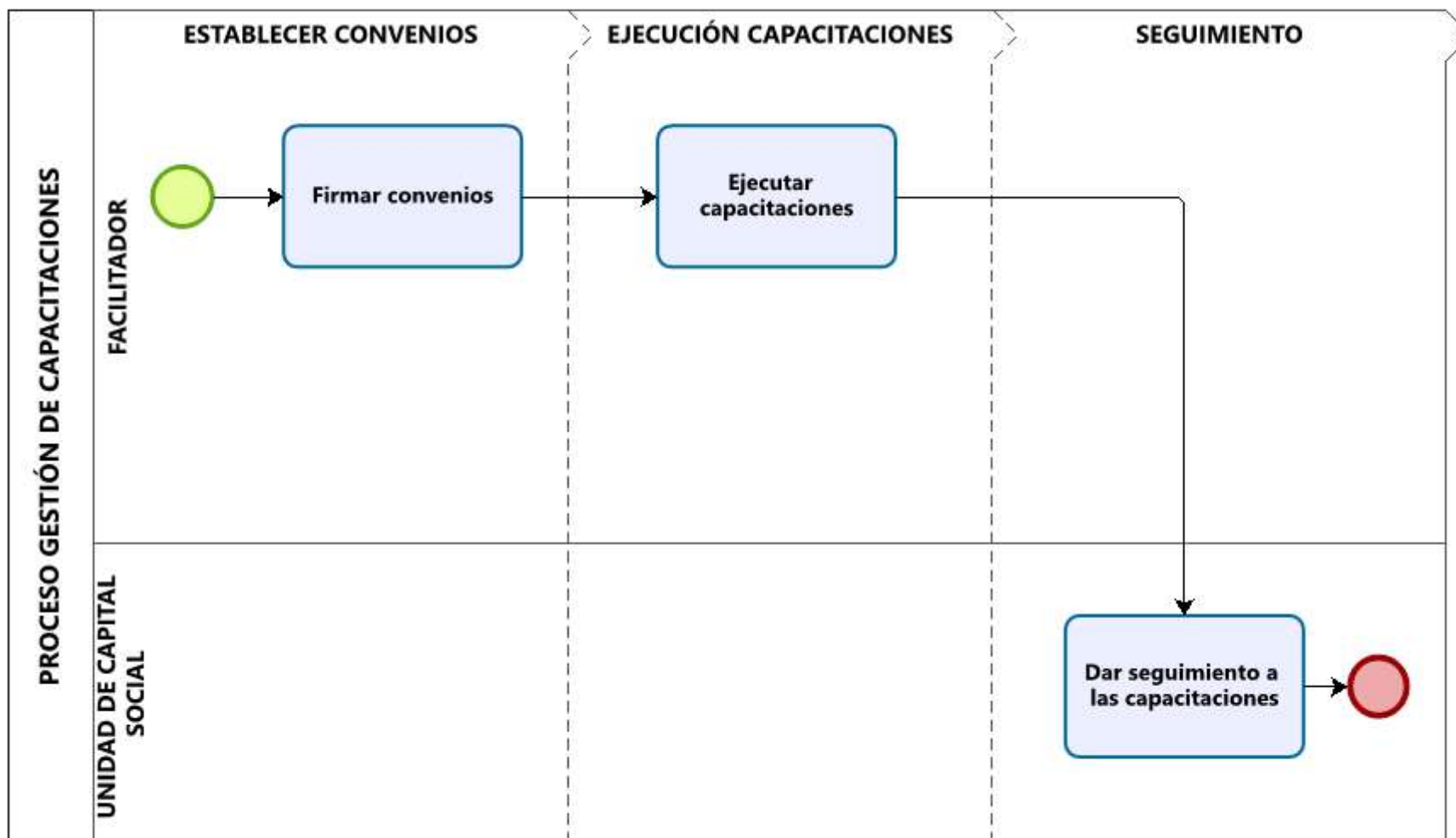
REQUISITOS	Normatividad
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento

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

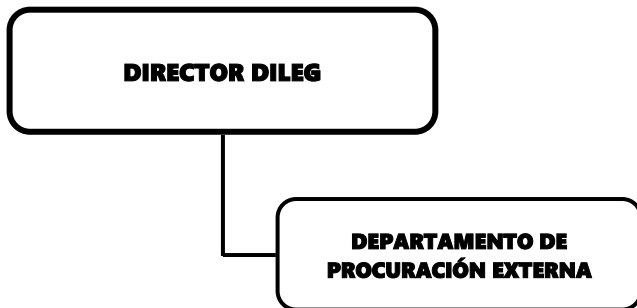


DIRECCIÓN LEGAL

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

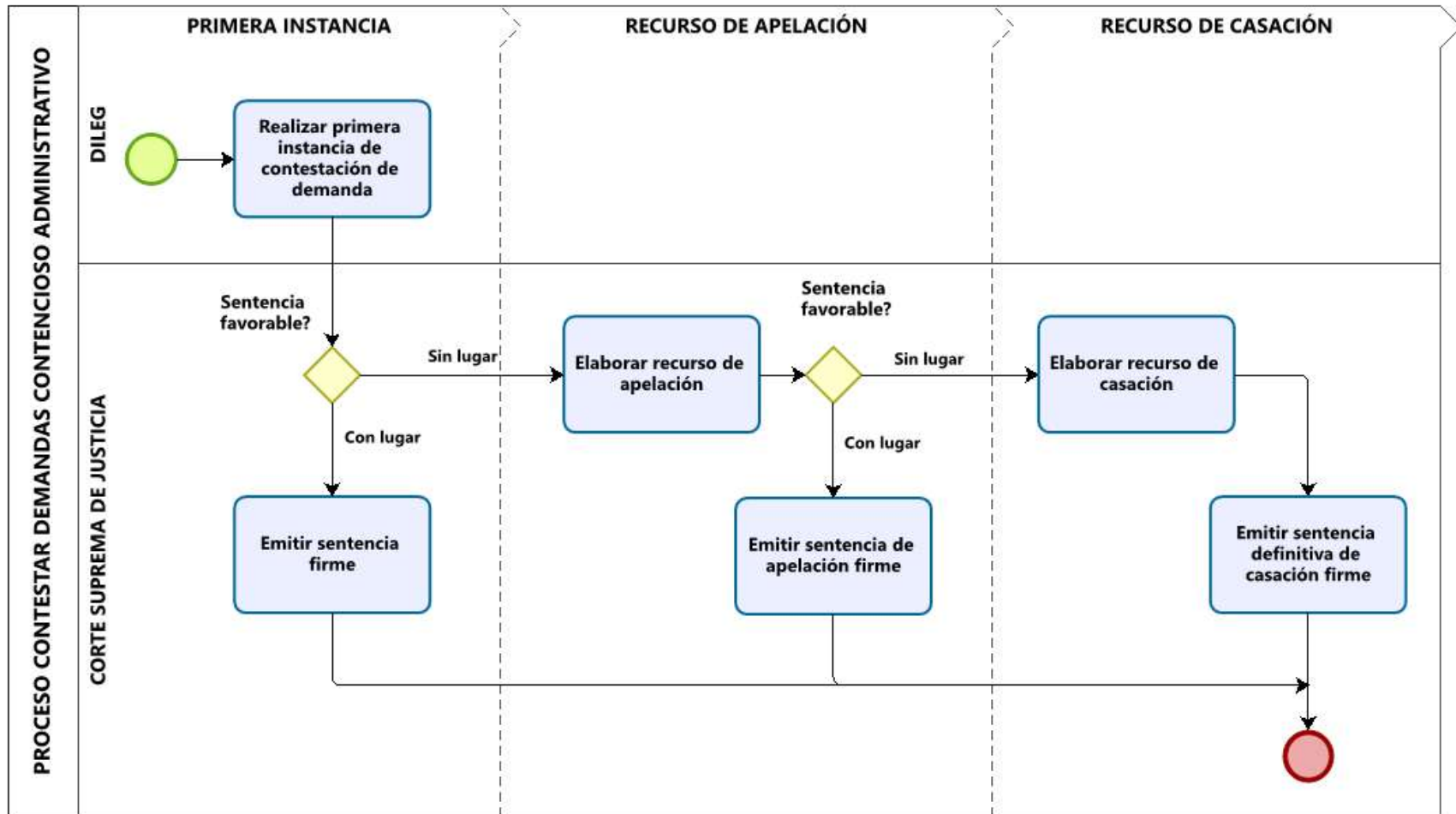
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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

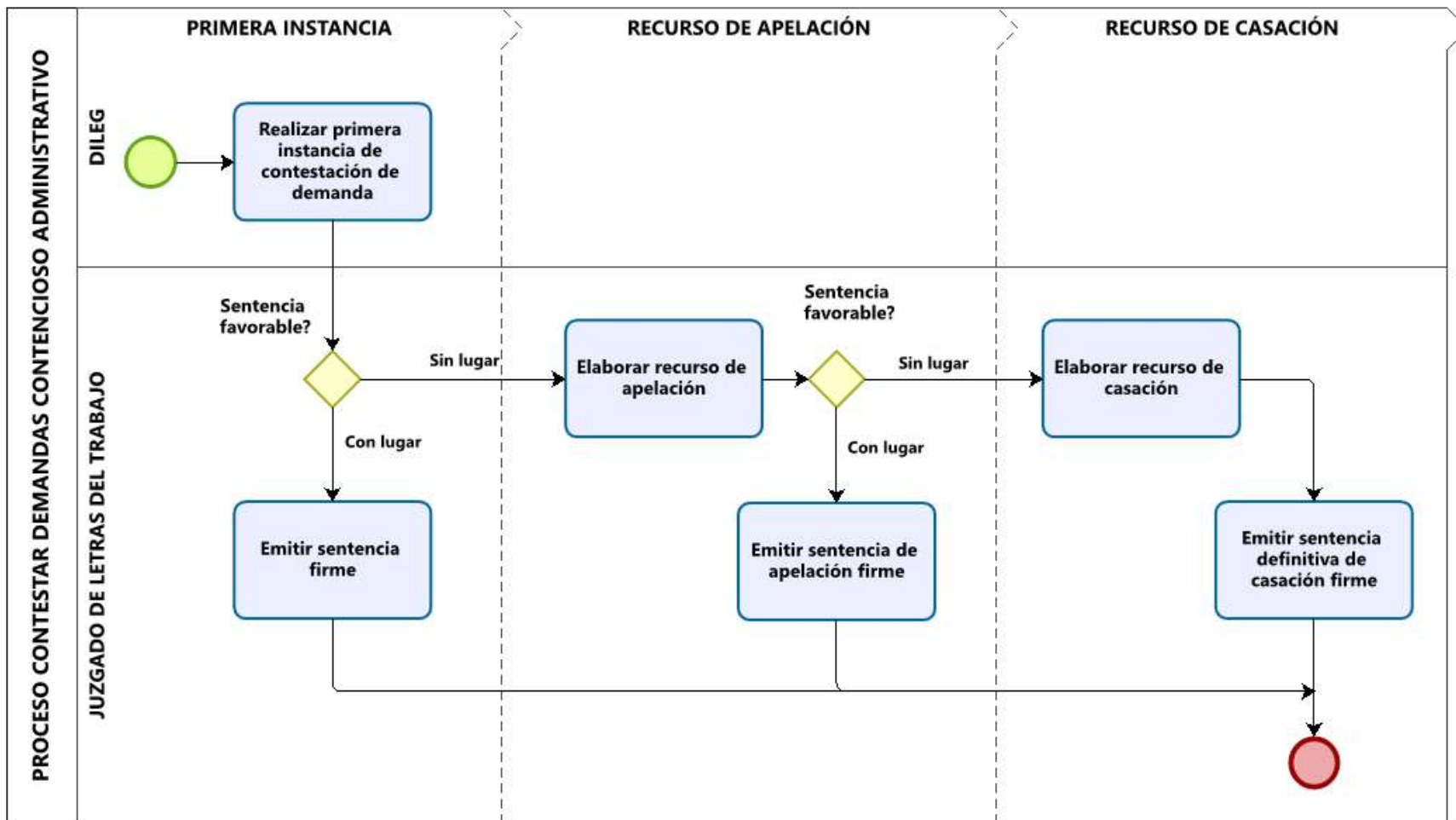
	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES				
	CARACTERIZACIÓN				
	MACROPROCESO		No aplica		
	PROCESO	Contestar demandas laborales	SUB PROCESO	No aplica	
TIPO	Estratégico <input type="checkbox"/>	Misional <input type="checkbox"/>	Apoyo <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/>	
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 instancia primera 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

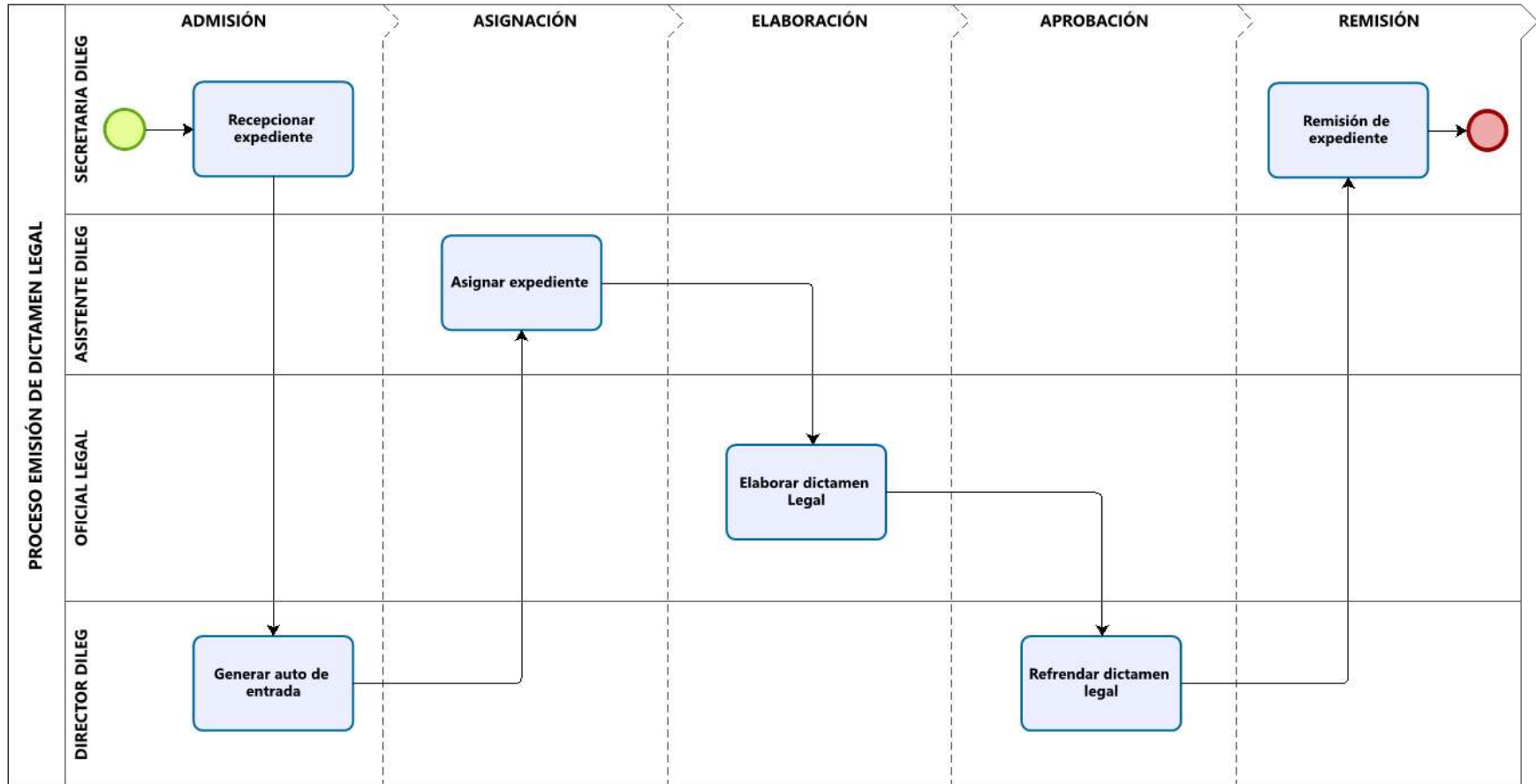
	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
	CARACTERIZACIÓN			
	MACROPROCESO		No aplica	
	PROCESO	Emisión de dictamen legal	SUB PROCESO	No aplica
TIPO	Estratégico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación y Mejora <input type="checkbox"/>
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



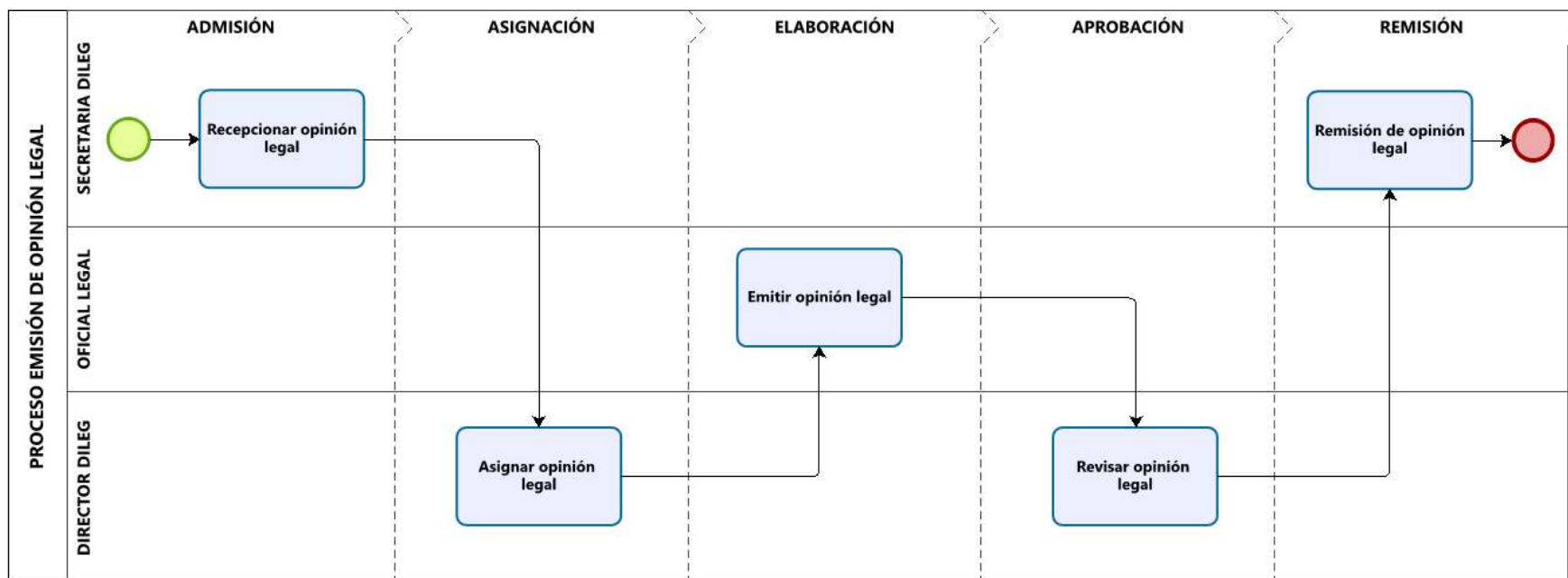
5.6.4 PROCESO EMISIÓN DE OPINIÓN LEGAL

	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 				

DESCRIPCIÓN 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

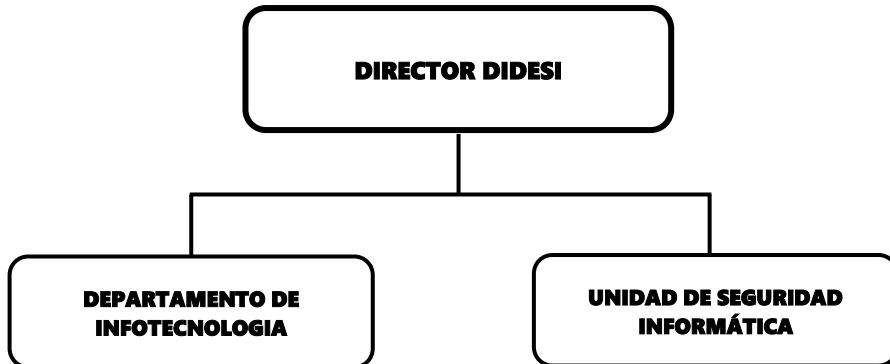


DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS E INFOTECNOLOGIA

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

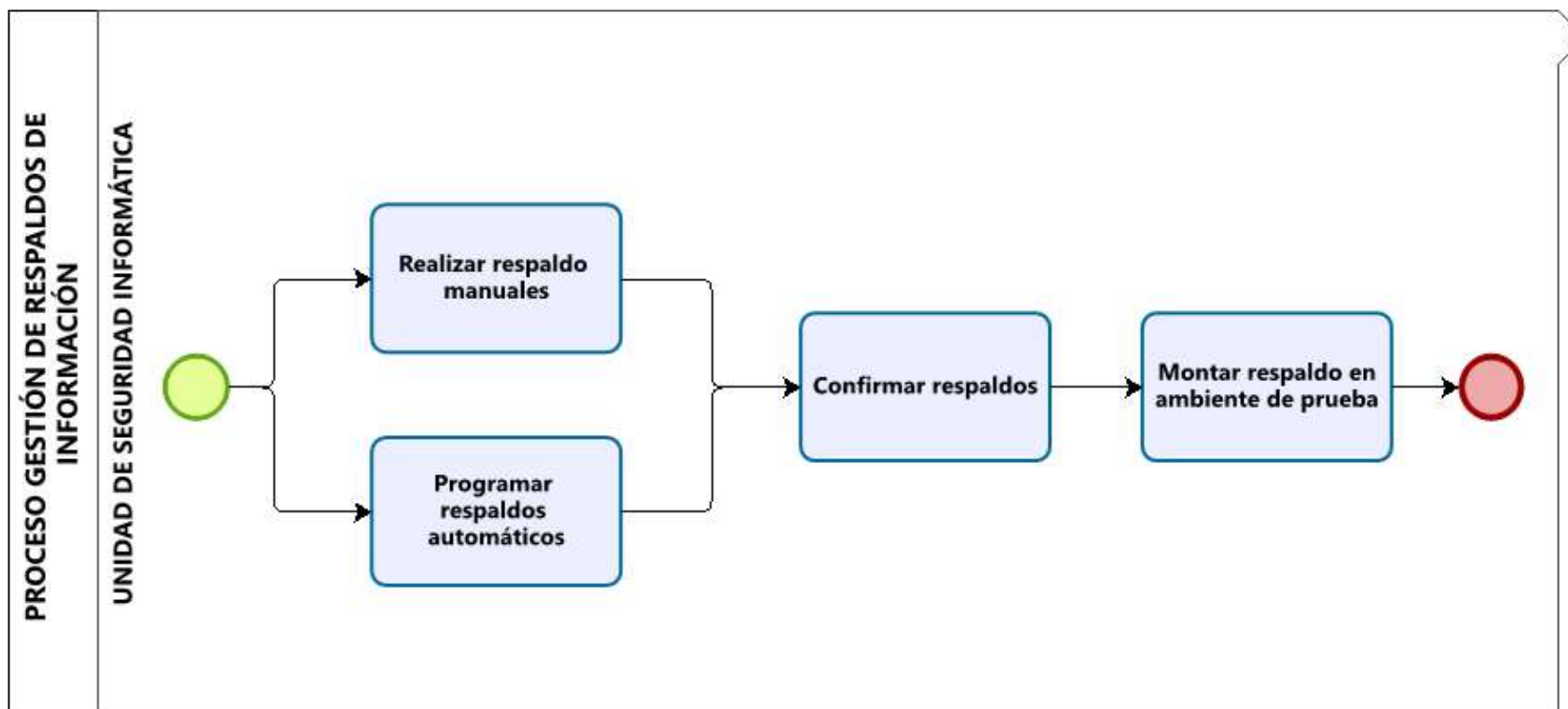
5.7.1 PROCESO DE RESPALDOS DE INFORMACIÓN

	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
-----------------	--

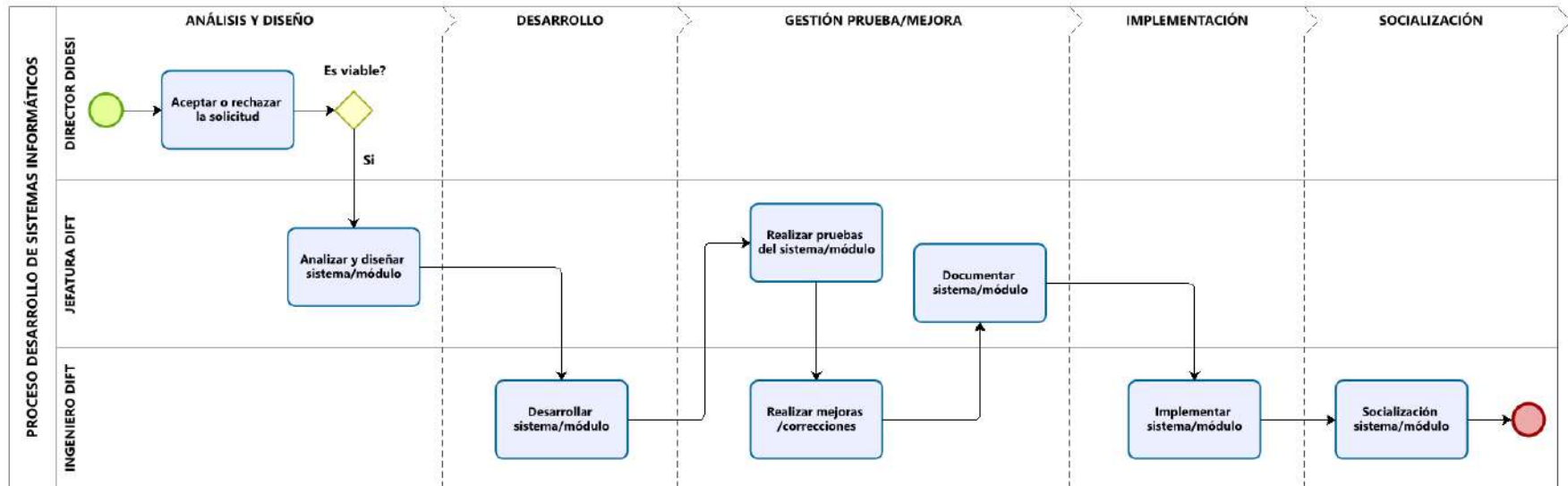
ALCANCE	Inicia:	Aceptar o rechazar la solicitud	LÍDER	Director DIDESI
	Termina:	Socializar sistema/módulo		

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

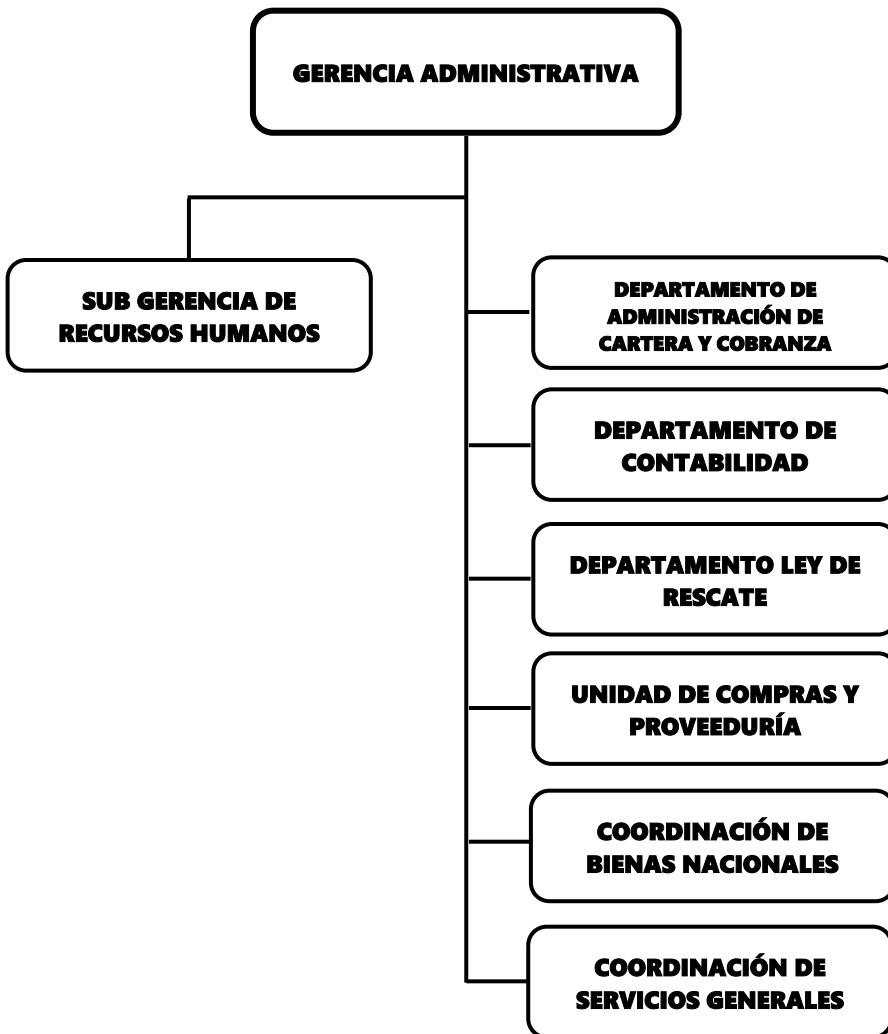


GERENCIA ADMINISTRATIVA

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	<p>Normatividad</p> <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. 			

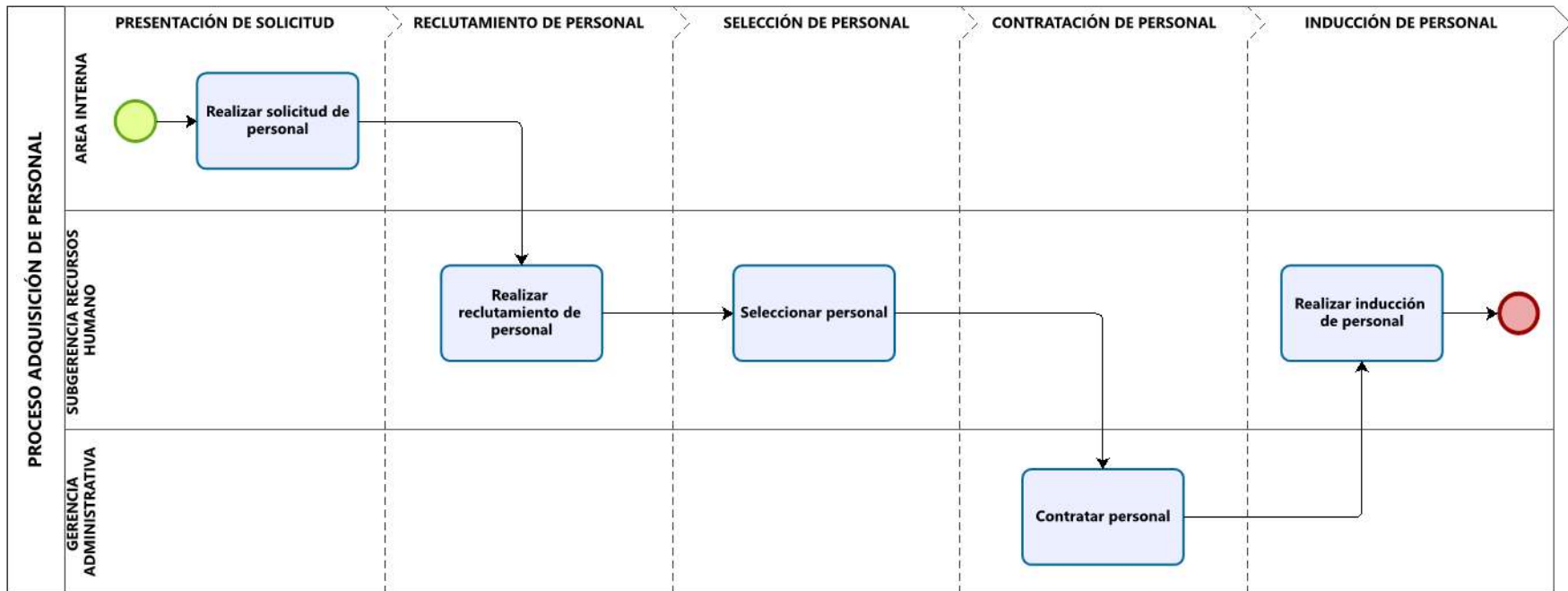
DESCRPCIÓN DEL PROCESO

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



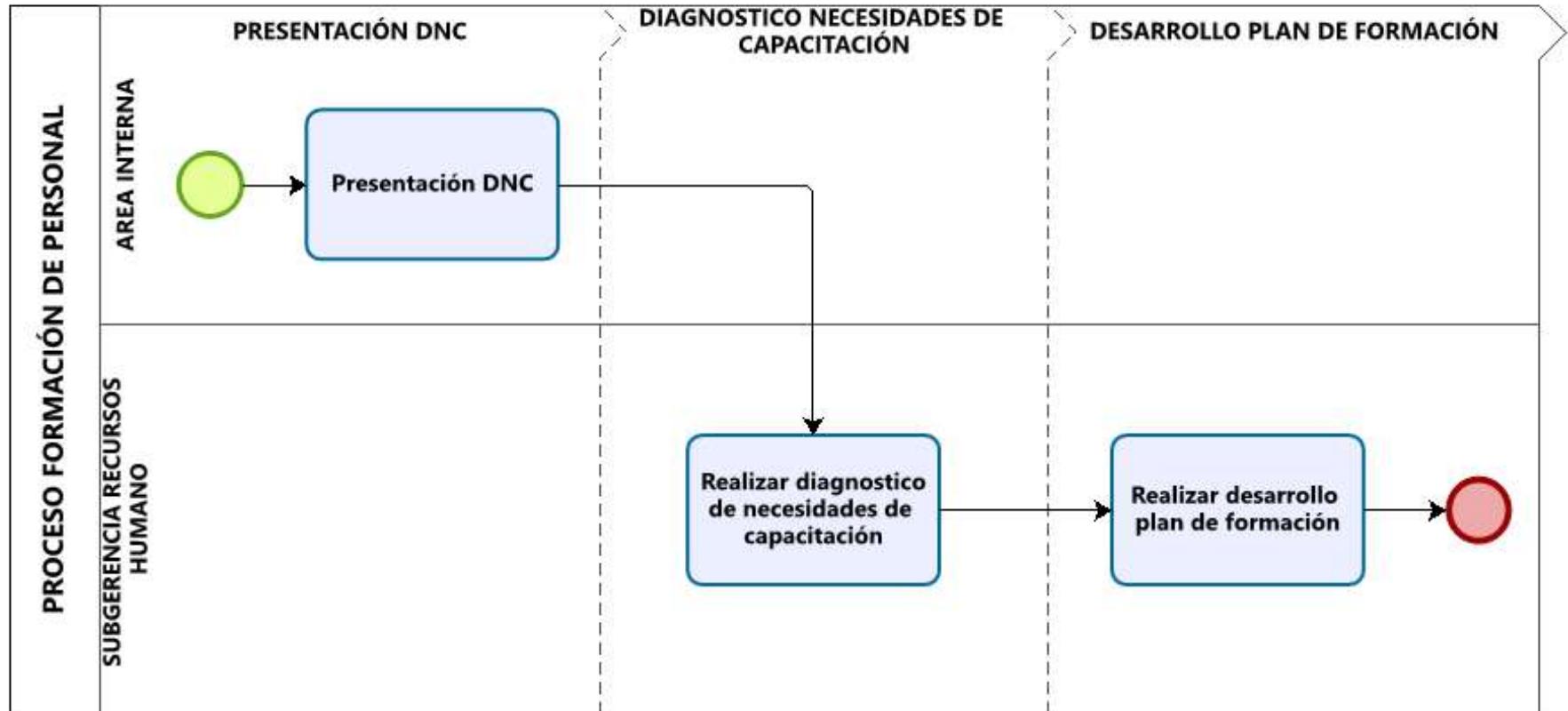
5.8.1.2 FORMACIÓN DE PERSONAL

	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			
-----------------	---	--	--	--

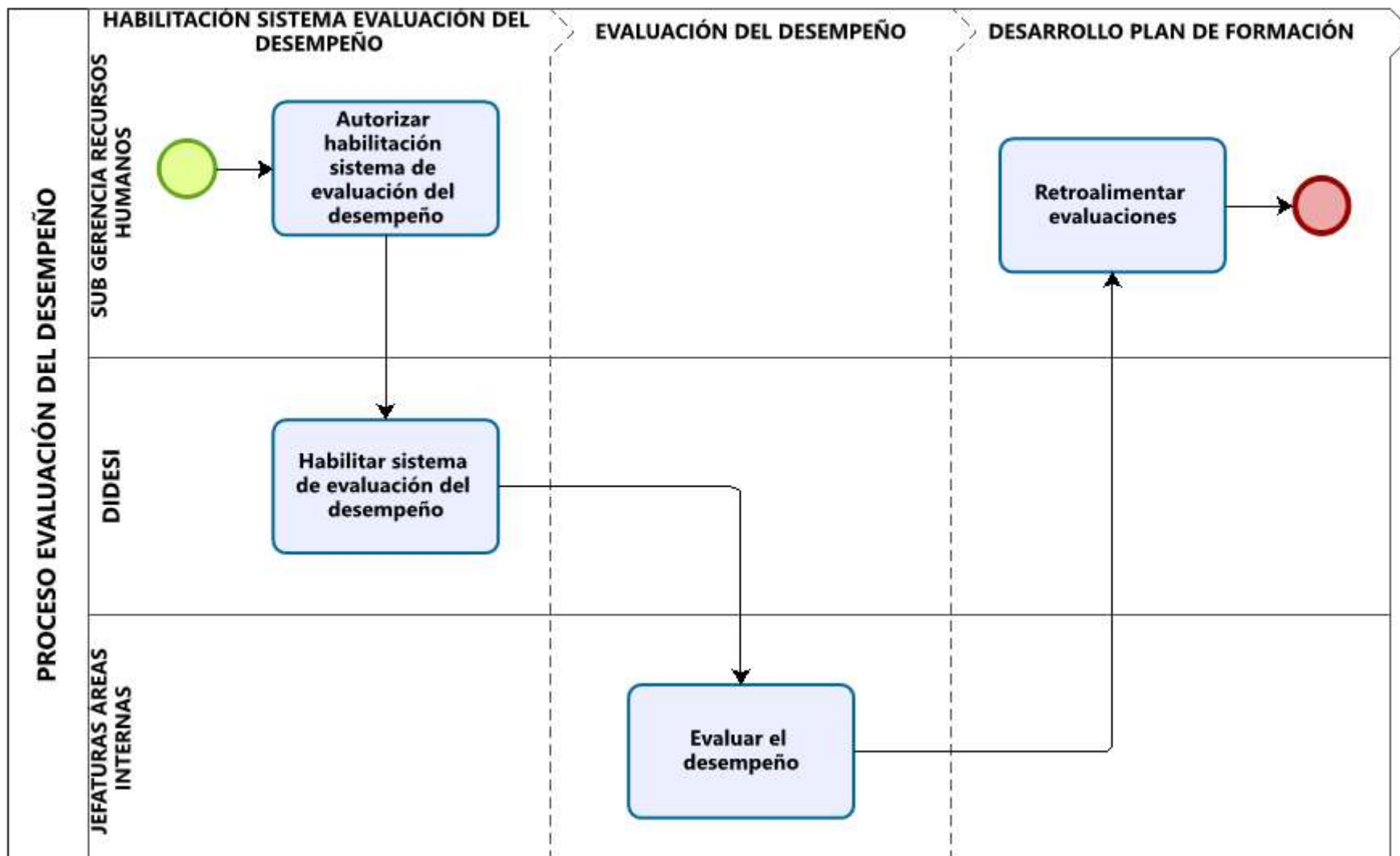
ALCANCE	Inicia:	Habilitar sistema de evaluación del desempeño	LÍDER	Sub Gerente de Recursos Humanos
	Termina:	Retroalimentar evaluaciones		

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 del desempeño	Sistema de evaluación del desempeño	Internamente en SGRH	7	Sub Gerente de Recursos Humanos	Sistema de evaluación del desempeño habilitado	SGRH
2	Evaluar el desempeño	Sistema de evaluación del desempeño habilitado	Internamente en SGRH	23	Asistente de Talento Humano	Informe de evaluación del desempeño	SGRH
3	Retroalimentar evaluaciones	Informe de evaluación del desempeño por áreas	Áreas internas de la institución	7	Jefaturas de áreas	Evaluación del 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

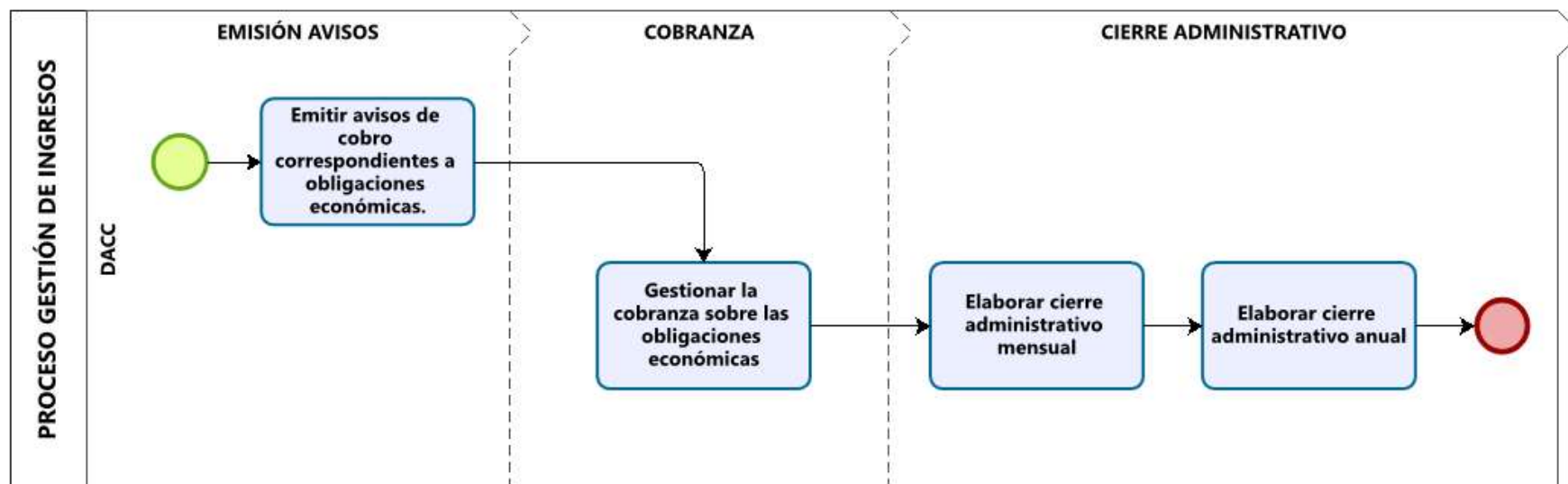
5.8.2.1 GESTIÓN DE INGRESOS

	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

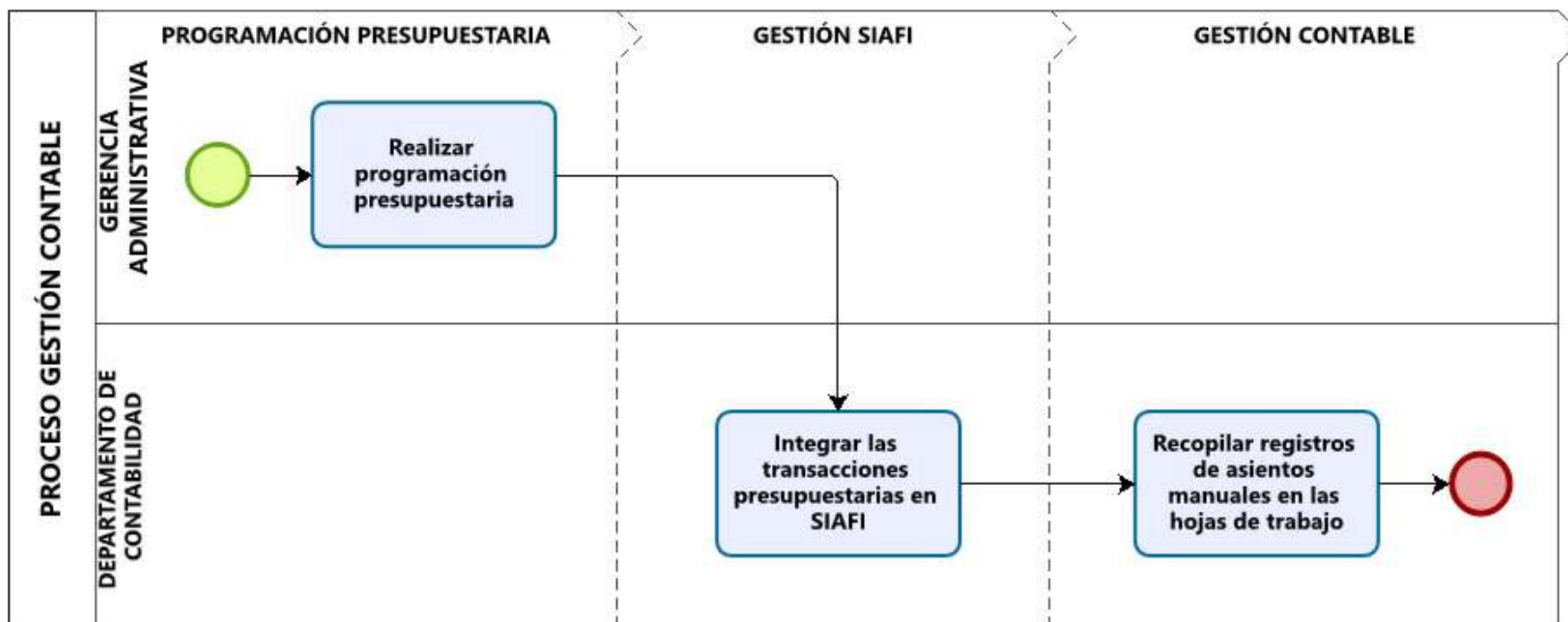
5.8.3.1 GESTIÓN CONTABLE

	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

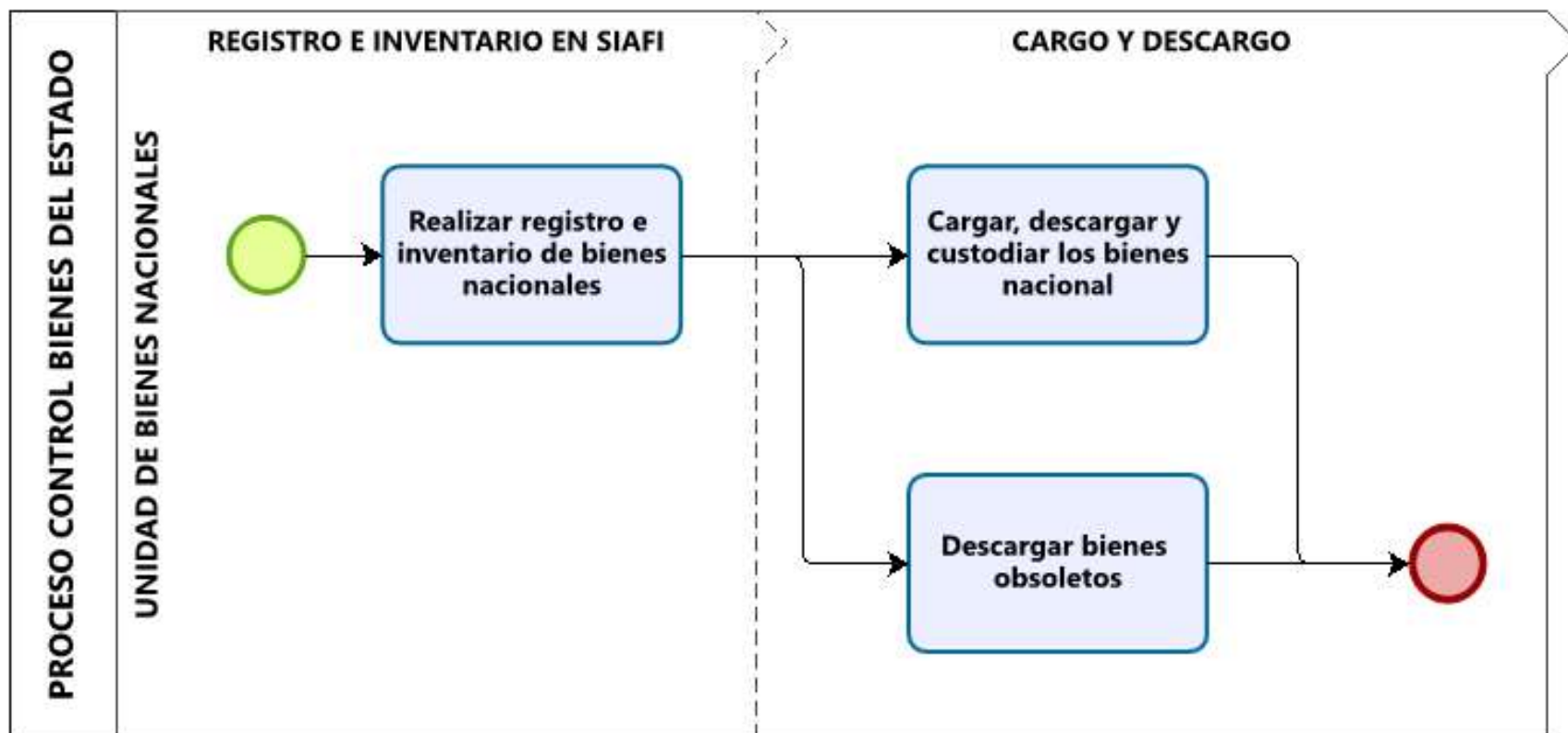
5.8.4.1 CONTROL DE BIENES DEL ESTADO

	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

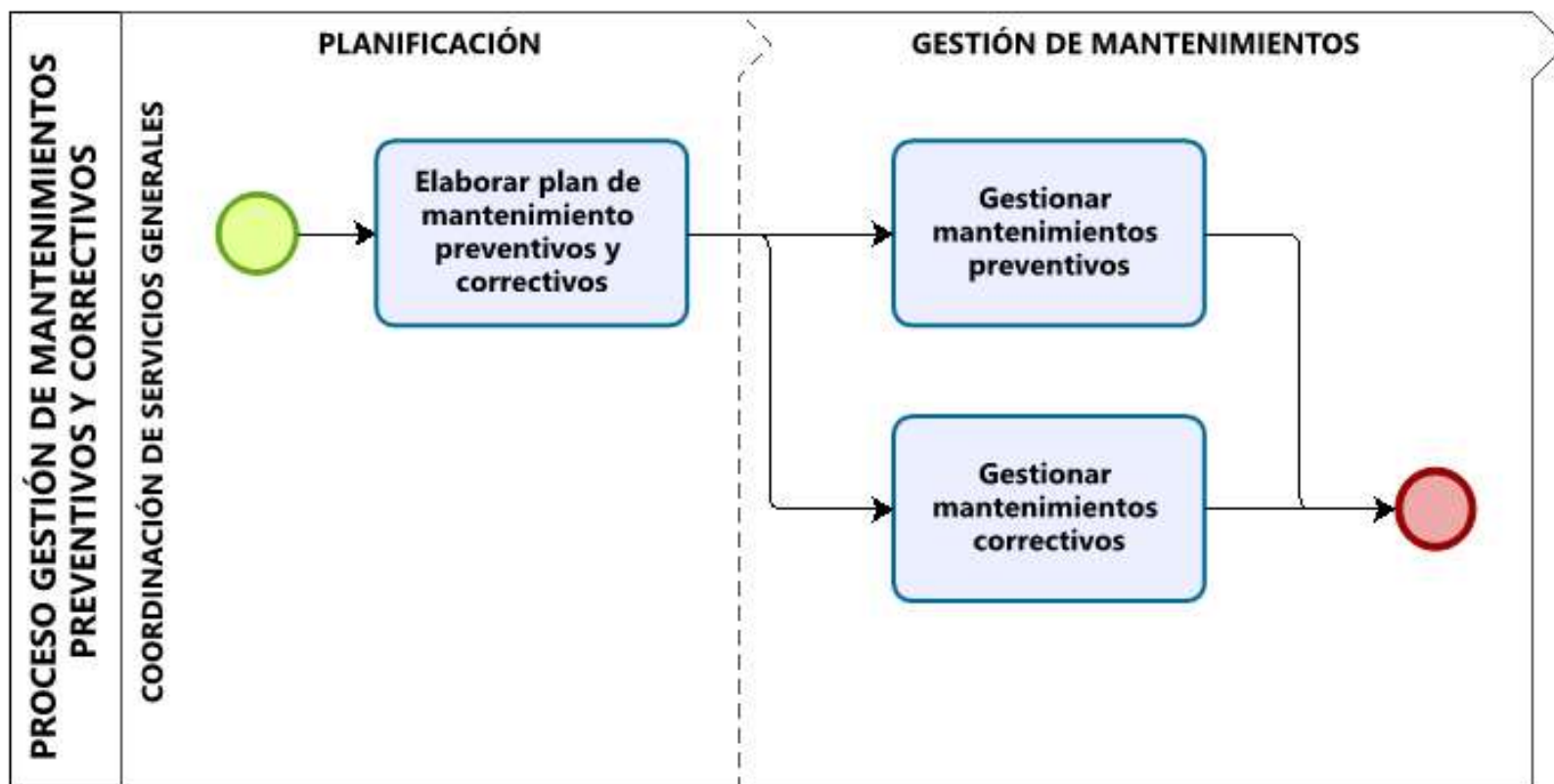
5.8.5.1 GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS

	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

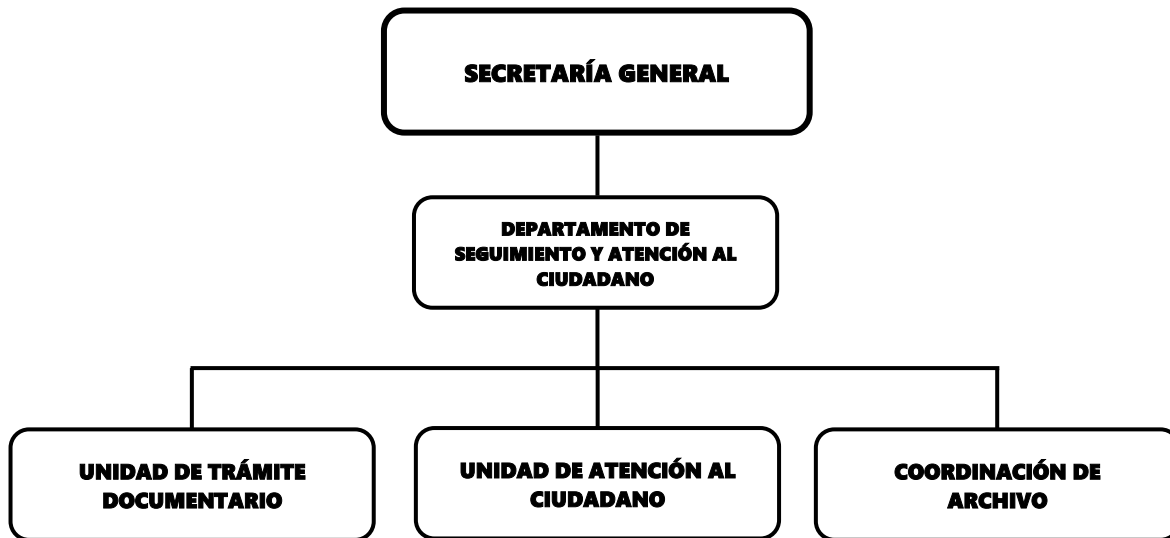


SECRETARÍA GENERAL

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

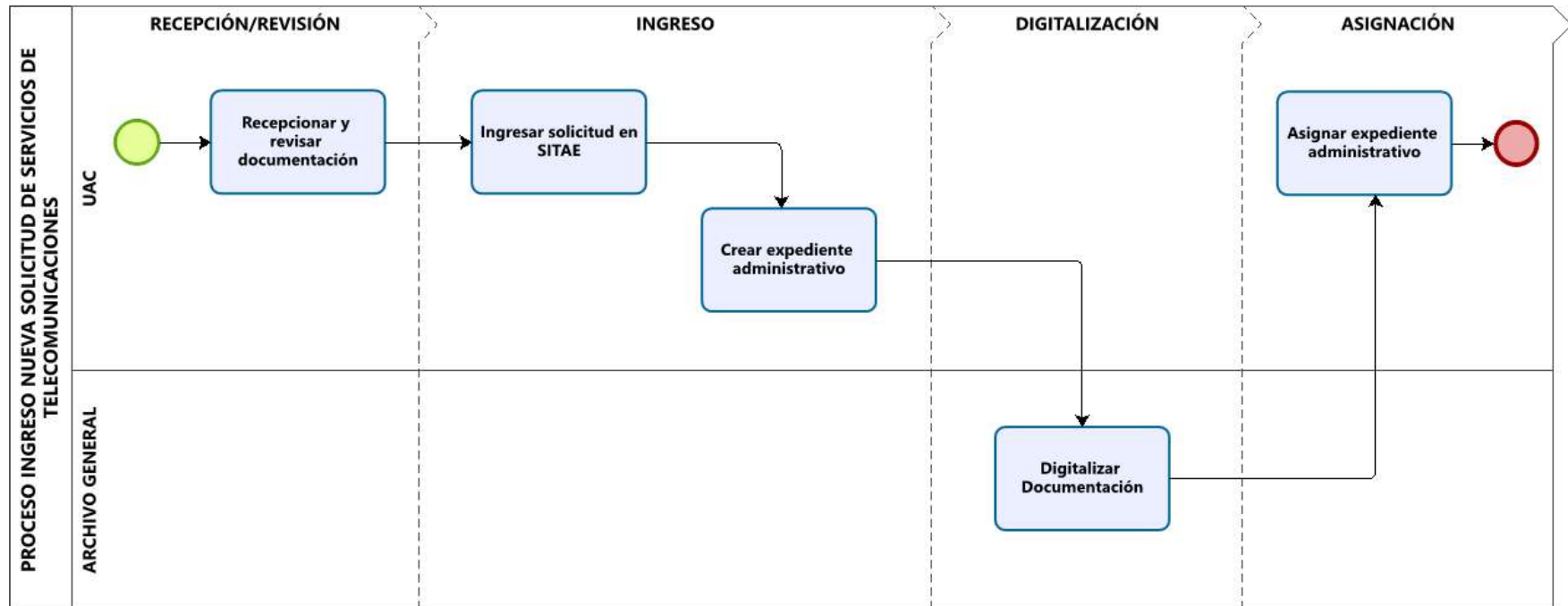
5.9.1.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

	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

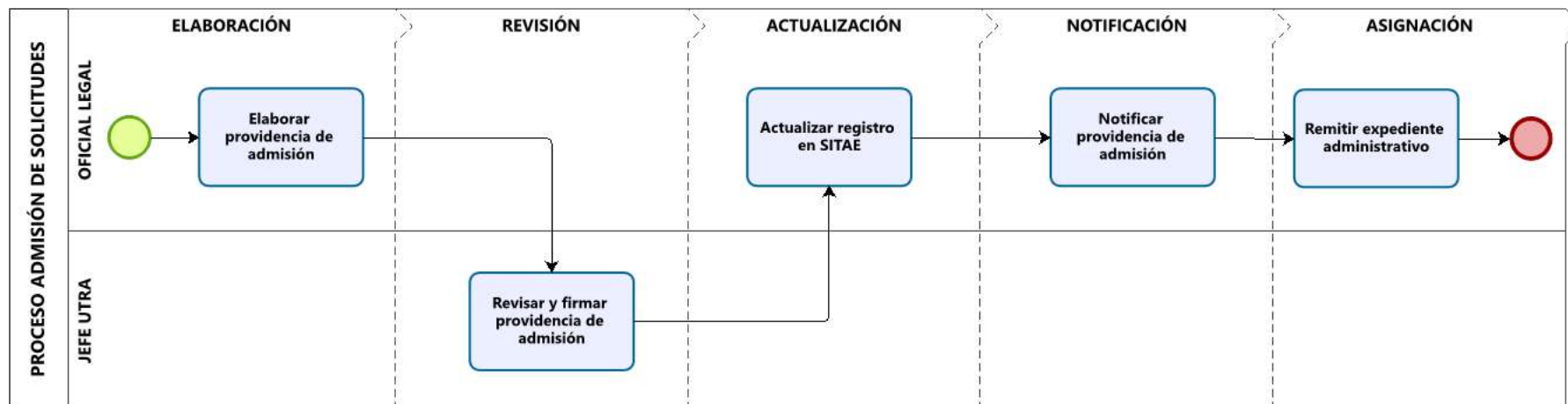
5.9.2.1 PROCESO ADMISIÓN DE SOLICITUDES

	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

