
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:	Control de la Planificación		
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos		
FORMATO:	Definición Macroprocesos		
Nº:	37		VERSION 4.0

Macroproceso	Objetivo	Tipo de Macroproceso			Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	Brindar asesoría jurídica a los todos los procesos internos de la institución y ejercer la representación legal ante las instancias jurisdiccionales, además de atender las quejas, reclamos y denuncias de usuarios de telecomunicaciones, a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestación de servicios por parte de los operadores.			X	Gerente ASESOR LEGAL



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Identificación Procesos	
Nº:	38	VERSIÓN 4.0

MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN
--------------	--

OBJETIVO	Brindar asesoria juridica a todos los procesos internos de la institucion y ejercer la representacion legal ante instancia jurudiccionales ademas de atender las quejas, reclamos y denuncias de usuarios de telecomunicaciones a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestacion de servicios por parte de los operadores
----------	---

Proceso	Objetivo	Cargo Responsable
Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.	Jefe de Unidad Centro de Atención al Público, Jefe de División Quejas y Reclamos




COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN


COMPONENTE: PRINCIPIO: FORMATO: Nº:	Control de la Planificación Gestión por Procesos Identificación Subprocesos 39		VERSIÓN 4.0
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN		
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones		
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.		
Subproceso	Objetivo	Cargo Responsable	
Gestión de Atención al Público	Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Jefe Centro de Atención al Público	
Gestión de Protección al Usuario	Brindar al usuario una atención confiable y transparente respecto de sus denuncias presentadas a la institución, relativas a los servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos de las partes interesadas, respetando las políticas y normativas vigentes.	Jefe División de Quejas y Reclamos	




COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso	
Nº:	46	VERSIÓN 4.0
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
SUBPROCESO	Gestión de Atención al Público	
PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
Informe de la Campaña de Orientación al Usuario de Telecomunicaciones a la máxima autoridad	<ul style="list-style-type: none"> * Claridad y precisión * Enfoque estratégico * Enfoque ciudadano * Apoyada en las tecnologías de información y comunicación * Segura 	Directorio de la Conatel
Respuesta a la consulta, queja, reclamo o denuncia presentada por el usuario	<ul style="list-style-type: none"> * Confiable * Oportuna * Clara * Apoyada en las tecnologías de información y comunicación * Segura 	<p>Externos: Usuarios e interesados de Servicios de Telecomunicaciones; prestadores de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Internos: A todas las áreas comprendidas de la institución</p>

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP		
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN		
COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso	
Nº:	47	VERSIÓN 4.0
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
SUBPROCESO	Gestión de Atención al Público	
Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Plan o diseño inicial de la campaña. Objetivos específicos y público objetivo. Matriz de planificación o cronograma. Presupuesto estimado	Pertinentes Verificables Actualizados Suficientes	Unidad de Centro de Atención al Público, División de Comunicación Social
Consulta, queja, reclamo o denuncia o pedido de informe recibido del Usuario	* Recibida por cualquier canal de contacto institucional habilitado: - Presencial - Telefónico - Redes sociales - Página web	Externo: Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y terceros interesados, Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones Internos: A todas las áreas comprendidas de la institución
Recursos necesarios: Humanos - Tecnológicos: PC, bases de datos, conectividad - Financieros - Infraestructura física		

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP		
COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos	
Nº:	48	VERSIÓN 4.0
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
OBJETIVO	Garantizar la atención al usuario de servicios de telecomunicaciones, mediante la implementación de estrategias para orientar y dar respuesta de manera efectiva y oportuna a los requerimientos de las partes interesadas.	
SUBPROCESO	Gestión de Atención al Público	
OBJETIVO	Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	
RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	CICLO PVHA
Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para brindar una atención de calidad al usuario.	P
Campaña de Orientación al Usuario de servicios de telecomunicaciones	Brindar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones información clara, accesible y relevante sobre sus derechos, opciones y mejores prácticas de uso, con el fin de empoderarlos en la toma de decisiones informadas, fomentar un uso responsable y seguro de los servicios, y mejorar su experiencia en el acceso y contratación de estos servicios.	H
Ejecutar la atención al Usuario	Atender y registrar la petición presentada por el Usuario, a fin de canalizar a la empresa prestadora del servicio, de conformidad a la normativa vigente.	H
Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Solicitar al Prestador de Servicios que informe acerca de una queja, reclamo o denuncia recibida en la institución de parte de un Usuario, a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.	H
Dar respuesta al Usuario	Entregar al Usuario la respuesta a su petición, de manera oportuna a través de los medios de comunicación disponibles.	H
Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Evaluar periódicamente la eficacia y eficiencia de las estrategias, canales y acciones de atención al público.	V
Mejorar el proceso de atención al público	Adoptar e implementar medidas correctivas y de mejora del proceso, a fin apoyar al logro de los objetivos del CAP.	A

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -				
COMPONENTE:		Control de la Planificación				
PRINCIPIO:		Gestión por Procesos				
FORMATO:		Tipos de Informes – Grupos de interés Internos y Externos				
Nº:		50			VERSIÓN: 3	
MACROPROCESO		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN				
PROCESO		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones				
SUBPROCESO		Gestión de Atención al Público				
Nº	(Origen y/o Grupos de Interés)	Informes	Especificación o Requisitos	Destinatario		Fecha de Entrega
				Interno	Externo	
1	Requerimiento Legal	Informe a la Sedeco	En formato impreso en hojas oficiales Firmado por la autoridad competente En el marco del convenio entre la CONATEL y la SEDECO		Externo	Semestral
2	Normas y Políticas Internas de operación	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3	Disposiciones Administrativas internas.	Informe de Gestión	Firmado electronicamente por el responsable del area En formato digital	Interno		Semestral
4	Requerimientos para la operación del proceso.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información.	Informes específicos y puntuales	En formato impreso en hojas oficiales Firmado por el Gerente del Servicio Firmado por el Presidente de la institución En el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública)	Interno	Externo	A solicitud de parte
Elaborado por: <div> <div> LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 10:02:37 -03'00' </div> <div> HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.24 10:33:11 -03'00' </div> </div>						
Revisado por: <div> <div> NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:40:17 -03'00' </div> <div> HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.24 10:33:11 -03'00' </div> </div>						
Aprobado por el Directorio de la CONATEL						