

---

**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**

<b>COMPONENTE:</b>	<b>Control de la Planificación</b>				
<b>PRINCIPIO:</b>	<b>Gestión por Procesos</b>				
<b>FORMATO:</b>	<b>Definición Macroprocesos</b>				
<b>Nº:</b>	37			<b>VERSION 4.0</b>	
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	<b>Gerente</b> ASESOR LEGAL



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

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

<b>MACROPROCESO</b>	<b>ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Brindar asesoria juridica a todos los procesos internos de la institucion y ejercer la representacion legal ante instancia juridiccionales 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	
<b>Proceso</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Cargo Responsable</b>
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:	Control de la Planificación	VERSIÓN 4.0	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos		
FORMATO:	Identificación Subprocesos		
Nº:	39		
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.	<b>Jefe</b> 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.	<b>Jefe</b> División de Quejas y Reclamos	



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

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



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

<b>COMPONENTE:</b>	<b>Control de la Planificación</b>	
<b>PRINCIPIO:</b>	<b>Gestión por Procesos</b>	
<b>FORMATO:</b>	<b>Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso</b>	
<b>Nº:</b>	<b>47</b>	<b>VERSIÓN 4.0</b>
<b>MACROPROCESO</b>	<b>ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones</b>	
<b>SUBPROCESO</b>	<b>Gestión de Atención al Público</b>	
<b>Insumos</b>	<b>Características del Insumo</b>	<b>Proveedores</b>
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 Atencion al Publico, Division 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	<b>Externo:</b> Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y terceros interesados, Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones  <b>Internos:</b> A todas las areas comprendidas de la institucion
<b>Recursos necesarios:</b>		
Humanos - Tecnológicos: PC, bases de datos, conectividad - Financieros - Infraestructura física		



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP**

<b>COMPONENTE:</b>	Control de la Planificación	
<b>PRINCIPIO:</b>	Gestión por Procesos	
<b>FORMATO:</b>	Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos	
<b>Nº:</b>	48	<b>VERSIÓN 4.0</b>
<b>MACROPROCESO</b>	<b>ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones</b>	
<b>OBJETIVO</b>	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.	
<b>SUBPROCESO</b>	<b>Gestión de Atención al Público</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	
<b>RELACIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CICLO PVHA</b>
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	Evaluando 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:		LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 10:02:37 -03'00'					
Revisado por:		NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:40:17 -03'00' HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.24 10:33:11 -03'00'					
Aprobado por el Directorio de la CONATEL							