

PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



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

PRINCIPIO		Control Operacional					
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
Nº:		93					VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario	Define la política de servicio al ciudadano	15 días	Periódicamente se revisa y actualiza la Política de Atención al Público, a fin de garantizar su pertinencia, eficacia y eficiencia.	Políticas y Protocolo de Atención al Público socializadas Necesidades de recursos presentadas al Asesor Legal	Gestión de Protección al Usuario	Jefe Centro de Atención al Público, Jefe División Quejas y Reclamos y Asesor Legal
		Define los canales de comunicación a habilitar		Se define, se planifica y se gestiona los canales de comunicación que la institución empleará para brindar la atención al público.			
		Define los protocolos de atención al público		Se identifican y estiman los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura física y tecnológica necesarios para la prestación adecuada del servicio.			
		Establece recursos necesarios para el CAP		Se elabora, se socializa y se implementan los protocolos de atención al Público, para cada uno de los canales de comunicación habilitados. Se define, revisa o actualiza los formularios a emplear para el registro de las peticiones recibidas de los usuarios. Se establece el sistema de archivo (digital o impreso) respecto a las peticiones recibidas.			

PRINCIPIO		Control Operacional					
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
Nº:		93				VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
2	Campaña de orientacion al usuario del servicio de telecomunicaciones	Realizar capacitaciones específicas para que el personal esté bien informado sobre los derechos y procesos, y pueda orientar adecuadamente a los usuarios.	Mensual	Periodicamente se realiza capacitaciones a los funcionarios con relación a los derechos y procesos para orientar adecuadamente a los usuarios	Informe a la maxima autoridad al termino de cada campaña de orientacion al usuario de telecomunicaciones	Jefe Centro de Atención al Público,Jefe División Quejas y Reclamos y Asesor Legal	Funcionario del CAP
		Ajustar y actualizar los materiales de orientación y los procesos de atención en función de los comentarios recibidos y cambios en los servicios.		Se realiza la revisión de los materiales vigentes utilizados y en caso de necesidad se actualizan			
		Analizar los resultados para identificar oportunidades de mejora y posibles nuevas áreas de orientación.		Se aplican herramientas de análisis cuantitativo (como gráficas de tendencias, análisis de variabilidad y comparación de indicadores) para evaluar el rendimiento y detectar desviaciones. Se realizan análisis cualitativo en base a comentarios de usuarios, entrevistas y observaciones, identificando aspectos recurrentes de satisfacción o insatisfacción. Se dentifican los objetivos claves de la campaña (por ejemplo, aumentar el conocimiento del usuario sobre derechos y obligaciones, mejorar la satisfacción, o reducir quejas y reclamos), Se elaboran las preguntas para realización de			
		Medir el impacto de la campaña					
		Asegurar que los usuarios puedan acceder a la información a través de múltiples canales (teléfono, email, redes sociales, chat en línea).					
		Implementar encuestas breves de satisfacción para evaluar si la información proporcionada es clara y útil.					

<div>  <div> COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN </div> </div>							
PRINCIPIO		Control Operacional					
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
Nº:		93					VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Monitorear y mejorar el proceso continuamente		encuestas para evaluacion de la satisfaccion del usuario con la informacion proporcionada. Se define la forma en que se realizara la encuesta. Se identifican las oportunidades de mejora en eficiencia, calidad, tiempos de respuesta y satisfacción de las partes interesadas.			
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones	Remite el Formulario al Prestador del Servicio.	15 día-habiles	Establece las medidas correctivas más pertinentes y presenta al Gerente para consideración y decisión de implementación.	Registro de Notificación al Prestador Registro de respuesta del Prestador		Funcionario del CAP
		Hace seguimiento al plazo que tiene el Prestador para remitir su respuesta a la petición					
		Recibe la respuesta del Prestador del Servicio					
		Registra la respuesta.					
		Comunica al Usuario la respuesta recibida del Prestador de Servicios		Contacta con el Usuario por cualquier medio de comunicación disponible. Registra la entrega de la respuesta.	Registro de	Division de Quejas y Reclamos	Funcionario del CAP- Funcionario de la



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

PRINCIPIO		Control Operacional					
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
Nº:		93					VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Dar respuesta al Usuario	Registra la conformidad o no conformidad del Usuario.	1 día	Registra la conformidad o no del Usuario. En caso de conformidad finaliza el procedimiento. En caso de disconformidad, orienta al Usuario sobre el procedimiento de Denuncia conforme a la normativa vigente de Protección al Usuario. Fin del procedimiento	respuesta entregada al Usuario		Unidad Regional de Ciudad del Este/ Regional de Encarnacion
5	Realizar seguimiento al proceso de atención al público	Aplica herramienta de medición de la satisfacción del Usuario, en con la atención recibida.	Mensual	Trimestralmente analiza los reportes sobre satisfacción de usuarios, estadística de atenciones realizadas.	Informes de indicadores del proceso Informes de evaluación de la satisfacción de Usuarios		Jefe Centro de Atención al Público,Jefe División Quejas y Reclamos
		Analiza los informes generados por las herramientas tecnológicas empleadas por el CAP.		Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida del CAP.			
		Evalúa resultados de indicadores de gestión del proceso y otros datos estadísticos de gestión del CAP.		Evalúa reportes de peticiones no resueltas favorablemente para el Usuario.			
		Entrega la información solicitada y registra, si fuera el caso		Se puede recibir la petición a través de cualquiera de los canales de comunicación habilitados. Si se trata de consultas o pedidos de información, provee al Usuario o deriva al área responsable. Fin del Procedimiento en este caso.			



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

PRINCIPIO		Control Operacional					
ELEMENTO		PROCEDIMIENTOS					
FORMATO:		Diseño de Procedimientos					
Nº:		93					VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Atención al Público					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Ejecutar la Atención al Usuario	Bloquea o desbloquea el IMEI, si fuera el caso	En el día	Si se trata de pedido de bloqueo o desbloqueo de IMEI, procede a efectuar la operación, de conformidad a la normativa vigente. Fin del Procedimiento en este caso	Formulario de recepción de quejas, reclamos y denuncias	Division de Quejas y Reclamos	Funcionario del CAP- Funcionario de la Unidad Regional de Ciudad del Este/ Regional de Encarnacion
		Recibe la petición presentada por el Usuario		Si se trata de queja, reclamo o denuncia, cualquiera sea el canal de comunicación, debe registrarse los datos del Usuario, los motivos de la queja o reclamo. Debe orientarse al Usuario acerca del procedimiento para la tramitación de su petición,			
7	Mejorar el proceso de atención al público	Propone medidas correctivas y de mejora del proceso de Atención al Público y presenta al Gerente del área para aprobación.	Semestral	Establece las medidas correctivas más pertinentes y presenta al Gerente para consideración y decisión de implementación.	Plan de mejora del proceso		Jefe Centro de Atención al Público, Jefe División Quejas y Reclamos y Asesor Legal
		Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN					

Elaborado por:

Revisado por: HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2026.01.13 12:32:06 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL

