



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**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 Define los canales de comunicación a habilitar Define los protocolos de atención al público Establece recursos necesarios para el CAP	15 días	Periódicamente se revisa y actualiza la Política de Atención al Público, a fin de garantizar su pertinencia, eficacia y eficiencia. Se define, se planifica y se gestiona los canales de comunicación que la institución empleará para brindar la 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. 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.	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



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	
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. Ajustar y actualizar los materiales de orientación y los procesos de atención en función de los comentarios recibidos y cambios en los servicios. Analizar los resultados para identificar oportunidades de mejora y posibles nuevas áreas de orientación. 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.	Mensual	Periodicamente se realiza capacitaciones a los funcionarios con relación a los derechos y procesos para orientar adecuadamente a los usuarios Se realiza la revisión de los materiales vigentes utilizados y en caso de necesidad se actualizan 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 identifican 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	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	



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	
		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	Division de Quejas y Reclamos	Funcionario del CAP- Funcionario de la
		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			



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 dia	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. Analiza los informes generados por las herramientas tecnológicas empleadas por el CAP. Evalúa resultados de indicadores de gestión del proceso y otros datos estadísticos de gestión del CAP.	Mensual	Trimestralmente analiza los reportes sobre satisfacción de usuarios, estadística de atenciones realizadas. Evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida del CAP. Evalúa reportes de peticiones no resueltas favorablemente para el Usuario.	Informes de indicadores del proceso Informes de evaluación de la satisfacción de Usuarios		Jefe Centro de Atención al Público,Jefe División Quejas y Reclamos
		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 desbloqueo el IMEI, si fuera el caso Recibe la petición presentada por el Usuario	En el dia	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 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.	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
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. Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN	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

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



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

PRINCIPIO	Control Operacional		
ELEMENTO	PROCEDIMIENTOS		
FORMATO:	Diseño de Flujograma		
Nº:	94		
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.	Jefe Unidad Centro de Atención al Público División Quejas y Reclamos y Gerente - Asesor Legal	Funcionario del CAP	Jefe Unidad de Centro de Atención al Público División Quejas y Reclamos
	<p>Inicio</p> <p>1. Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario</p> <p>2. Campaña de orientación al usuario del servicio de telecomunicaciones</p> <pre>graph TD; Start([Inicio]) --> Plan[1. Planificar las actividades para garantizar la atención al Usuario]; Plan --> Campaña[2. Campaña de orientación al usuario del servicio de telecomunicaciones]; Campaña --> Decision{Es queja, reclamo, denuncia?}; Decision -- SI --> Notificar[3. Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones]; Notificar --> Dar[Dar respuesta al Usuario]; Dar --> Ejecutar[6. Ejecutar los procedimientos Ejecutar la atención al Usuario]; Ejecutar --> Mejorar[7. Mejorar el proceso de atención al público]; Mejorar --> FIN([FIN]); Decision -- NO --> Seguir[5. Realizar seguimiento al proceso de atención al público]; Seguir --> Ejecutar;</pre>		
Elaborado por: NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2026.01.13 12:08:23-03'00'			
Revisado por: HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2026.01.13 12:31:35-03'00'			
Aprobado por el Directorio de la CONATEL			