



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**SISTEMA DE GESTIÓN
POR PROCESOS
DE LA
DIVISIÓN
DE
QUEJAS Y RECLAMOS**



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE: Control de la Planificación

PRINCIPIO: Gestión por Procesos

FORMATO: Definición Macroprocesos

Nº: 37

Versión 3,0

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	Asesor Legal ASESOR LEGAL
Elaborado por:	LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO	Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:22:41 -03'00'			
Revisado por:	ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO	Firmado digitalmente por ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO Fecha: 2025.12.16 10:49:41 -03'00'			
Aprobado por el Directorio de la CONATEL					



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

COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Identificación Procesos	
Nº:	38	
	Versión 3,0	
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
OBJETIVO	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.	
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 División Quejas y Reclamos
Elaborado por:	LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:23:01 -03'00'	
Revisado por:	HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:04:12 -03'00'	
Aprobado por el Directorio de la CONATEL		



COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE:	Control de la Planificación	
PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Identificación Subprocesos	
Nº:	39	
	Versión 3,0	
MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACION 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 Atencion al Público	Atender con calidad y oportunidad 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
Elaborado por:	LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO	Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:24:01 -03'00'
Revisado por:	HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS	Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:04:26 -03'00'
Aprobado por: El Directorio de la Conatel		



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

0

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso
Nº: 46

Versión 3,0

MACROPROCESO	ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO	Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
SUBPROCESO	Gestión de Protección al Usuario	
PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
Dictamen de Quejas y Reclamos Proyecto de Resolución de Presidencia Proyecto de notas PR y QyR Interno y Memo Q Y R	*Sustentado en el análisis del marco legal aplicable en cada caso * Clara *Que garantice la correcta y adecuada aplicación de la normativa vigente * Que cumpla con la reglamentación respecto al formato aprobado para los documentos institucionales.	Externos: Usuarios e interesados de Servicios de Telecomunicaciones; prestadores de servicios de telecomunicaciones Internos: Asesoria Legal, Presidencia

Elaborado por:

LUIS FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO

Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16
09:24:30 -03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA
DAVALOS

Firmado digitalmente
por HUGO ALFREDO
SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23
12:04:38 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE: Control de la Planificación
PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso
Nº: 47

Versión 3,0

MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

SUBPROCESO Gestión de Protección al Usuario

Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Expedientes de reclamos de Servicios de Telecomunicaciones: telefonia móvil/fija internet hogar /móvil Tv cable Radio ilegales/ con interferencias otros	Recibida por cualquier canal de contacto institucional habilitado: Presencial, a través de nota dirigida al Presidente de la CONATEL. Correo Electronico	Externo: Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y terceros interesados. Internos: Mesa de entrada institucional Centro de Atención al Publico - CAP - Gerencia de Supervisión y Control

Recursos necesarios:

Humanos - Tecnológicos: PC, bases de datos, conectividad - Financieros - Infraestructura física

Elaborado por:

LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Firmado digitalmente por
LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:24:50
-03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Firmado digitalmente por
HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23 12:04:53 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE:

PRINCIPIO:

FORMATO:

Nº:

Control de la Planificación

Gestión por Procesos

Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

48

VERSIÓN 3,0

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 Protección al usuario	
OBJETIVO	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.	
Nº	RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
1	Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para el tratamiento de las quejas y reclamos presentados
2	Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Atender, registrar y dar solución al reclamo presentado por el Usuario de servicio de telecomunicaciones.
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Correr traslado del reclamo presentado al Prestador de Servicio afectado, para que informe acerca de los antecedentes que tuviere del caso, y si correspondiere, llamar a audiencia de conciliación.



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP

COMPONENTE:

PRINCIPIO:

FORMATO:

Nº:

Control de la Planificación

Gestión por Procesos

Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos

48

VERSION 3.0

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 Protección al usuario	
OBJETIVO	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.	
Nº	RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO
4	Dictaminar	Si fuera el caso, desarrollar la Audiencia de Conciliación; analizar los antecedentes y emitir dictamen conforme a la normativa vigente.
5	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario

Elaborado por:

LUIS FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO
Firmado digitalmente por
LUIS FERNANDO RAMIREZ
CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:25:16
03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA
DAVALOS
Firmado digitalmente
por HUGO ALFREDO
SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.23
12:05:11 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL



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: 2,0

MACROPROCESO

ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SUBPROCESO

GESTIÓN DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Nº	(Origen y/o Grupos de Interés)	Informes	Especificación o Requisitos	Destinatario		Fecha de Entrega
				Interno	Externo	
1	Requerimiento Legal	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2	Normas y Políticas Internas de operación	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	Disposiciones Administrativas internas.	Informe de Gestión	Firmado electronicamente por el responsable del área 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	Firmado electronicamente por el responsable del área En formato digital		Externo	Trimestral

Elaborado por:

LUIS FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO

Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16
09:25:37 -03'00'

Revisado por:

HUGO ALFREDO
SILVERA
DAVALOS

Firmado digitalmente por
HUGO ALFREDO SILVERA
DAVALOS
Fecha: 2025.12.23 12:03:48
-03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL