



TETÃ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Comisión Nacional de Telecomunicaciones
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE Control de la Implementación
PRINCIPIO Control Operacional
ELEMENTO PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

VERSION 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					
PROCEDIMIENTO:		Gestión de Protección al usuario					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario	Analiza y recomienda la implementación de determinadas políticas de servicio al ciudadano usuario de telecomunicaciones Propone los canales de ingresos de reclamos a habilitar Define los protocolos de protección al usuario de servicios de telecomunicaciones Evalúa y proyecta los recursos necesarios para la División de Quejas y Reclamos	15 días hábiles	Periódicamente se revisa y actualiza la Política de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, a fin de garantizar su pertinencia, eficacia y eficiencia. Se define, se planifica y se gestiona los canales de ingreso de expedientes de reclamos que la institución empleará para brindar la protección al usuario de servicios de telecomunicaciones. 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 protección al usuario, para cada uno de los canales de reclamos habilitados. Se define, revisa o actualiza, en casos necesarios, los formularios a emplear para el registro de las peticiones recibidas. Se establece el sistema de archivo (digital e impreso) respecto a las peticiones recibidas.	Políticas y Protocolo de Protección al usuario de servicios de telecomunicaciones Necesidades de recursos presentadas al Gerente	Gestión de Atención al Público	Jefatura División Quejas y Reclamos y Gerente - Asesor Legal
2	Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados	Recibe el reclamo presentado por el Usuario. Requiere informe al CAP, recibido el resultado, remite copia para traslado a la parte reclamada con fijación de audiencia de conciliación. Se notifica a las partes.	10 días hábiles	Se puede recibir el reclamo a través de cualquiera de los canales habilitados. De conformidad al Reglamento de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, reunidos los antecedentes del reclamo se corre traslado al prestador del servicio, y se llama a audiencia de conciliación. Se notifica a ambas partes.	Expediente (físico y/o electrónico) con numeración de Mesa de Entrada de la Institución		Funcionario de la División de Quejas y Reclamos
3	Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario	Remite el Formulario al Prestador del Servicio. 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.	2 días hábiles	Se puede recibir el reclamo a través de cualquiera de los canales habilitados. De conformidad al Reglamento de Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, reunidos los antecedentes del reclamo se corre traslado al prestador del servicio, y se llama a audiencia de conciliación. Se notifica a ambas partes.	Registro de Notificación al Prestador Registro de respuesta del Prestador		Funcionario del CAP, Div. Quejas y Reclamos



Comisión Nacional de Telecomunicaciones
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE	Control de la Implementación
PRINCIPIO	Control Operacional
ELEMENTO	PROCEDIMIENTOS
FORMATO:	Diseño de Procedimientos
Nº:	93

VERSION 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						
PROCEDIMIENTO:	Gestión de Protección al usuario						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
4	Dictaminar	En caso necesario, se desarrolla la Audiencia de Conciliación Se Dictamina y eleva al Gerente del área para su consideración, con los proyectos de Resolución PR y Nota PR.	15 días hábiles	Culminada la conciliación, se analiza el caso y se dictamina. El mismo se pone a consideración del Gerente del área para su consideración y si corresponda, remite a la Presidencia con el Proyecto de Resolución y Nota PR. Fin del procedimiento	Registro de respuesta entregada al Usuario		Funcionario del CAP
5	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Proponer medidas correctivas y de mejora del proceso de reclamos, al Gerente del área Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN	Trimestral	Establece las medidas correctivas más pertinentes y presenta al Gerente para consideración y decisión de implementación.	Plan de mejora del proceso		Jefe División Quejas y Reclamos y Gerente del área



Comisión Nacional de Telecomunicaciones
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE
PRINCIPIO
ELEMENTO
FORMATO:
Nº: 94

Control de la Implementación
Control Operacional
PROCEDIMIENTOS
Diseño de Flujograma

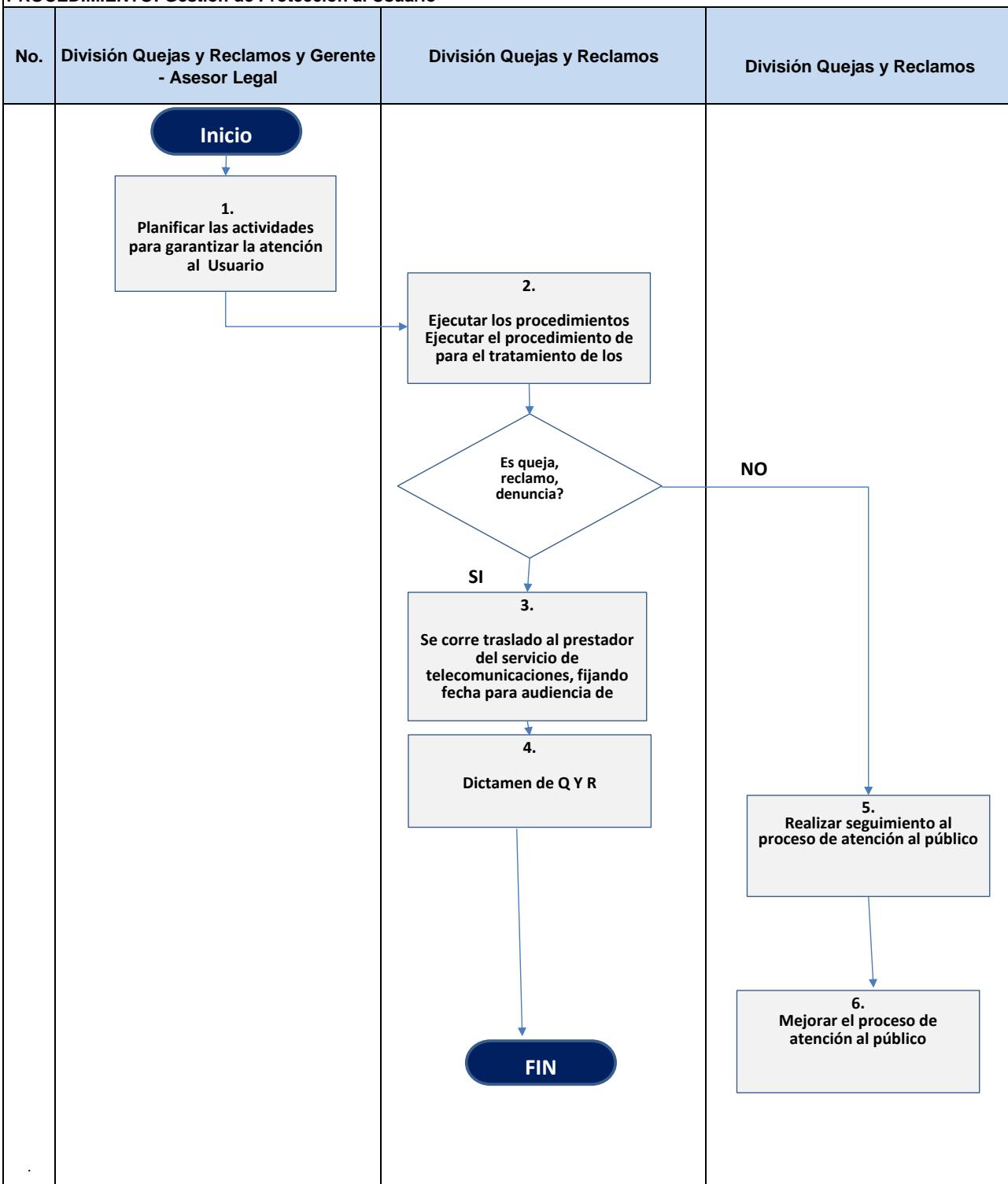
VERSION 3,0

MACROPROCESO: ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SUBPROCESO: Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones

PROCEDIMIENTO: Gestión de Protección al Usuario



Elaborado por:

LUIS FERNANDO
RAMIREZ
CABALLERO
Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:55:43 -03'00'

ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINI

Firmado digitalmente por ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINI
Fecha: 2025.12.16 10:50:57 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL