


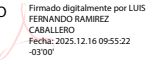
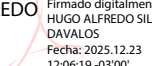
---

# **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

<b>COMPONENTE</b> <b>PRINCIPIO</b> <b>ELEMENTO</b> <b>FORMATO:</b> <b>Nº:</b>		<b>Control de la Implementación</b> <b>Control Operacional</b> <b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>Diseño de Procedimientos</b> <b>93</b>							VERSION 3.0	
<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 Protección al usuario</b>								
<b>PROCEDIMIENTO:</b>		<b>Gestión de Protección al usuario</b>								
<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Método</b>		<b>Registros Aplicables</b>	<b>Procedimientos Asociados</b>	<b>Cargo Responsable</b>		
1	<b>Planificar las actividades para garantizar la gestión de protección al usuario</b>	Analiza y recomienda la implementación de determinadas políticas de servicio al ciudadano usuario de telecomunicaciones	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 de los usuarios.  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		Jefatura División Quejas y Reclamos y Gerente - Asesor Legal		
		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								
2	<b>Ejecutar el procedimiento establecido para el tratamiento de los reclamos presentados</b>	Recibe el reclamo presentado por el Usuario.	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	Gestión de Atención al Público	Funcionario de la División de Quejas y Reclamos		
		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.								
3	<b>Notificar al Prestador de Servicios de Telecomunicaciones y/o usuario</b>	Remite el Formulario al Prestador del Servicio.	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	
		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.								

		Comisión Nacional de Telecomunicaciones MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN					
COMPONENTE PRINCIPIO ELEMENTO FORMATO: Nº:		Control de la Implementación Control Operacional PROCEDIMIENTOS Diseño de Procedimientos 93					
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	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 correspondiere, remite a la Presidencia con el Proyecto de Resolución y Nota PR. <b>Fin del procedimiento</b>	Registro de respuesta entregada al Usuario		Funcionario del CAP
		Se Dictamina y eleva al Gerente del área para su consideración, con los proyectos de Resolución PR y Nota PR.					
5	Mejorar el proceso de gestión de protección al usuario	Proponer medidas correctivas y de mejora del proceso de reclamos, al Gerente del área	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
		Gestiona y coordina la implementación de las mejoras del proceso. FIN					
Elaborado por:		LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO  Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:55:22 -03'00'					
Revisado por:		HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS  Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.23 12:06:19 -03'00'					
Aprobado por el Directorio de la CONATEL							



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 Flujoograma

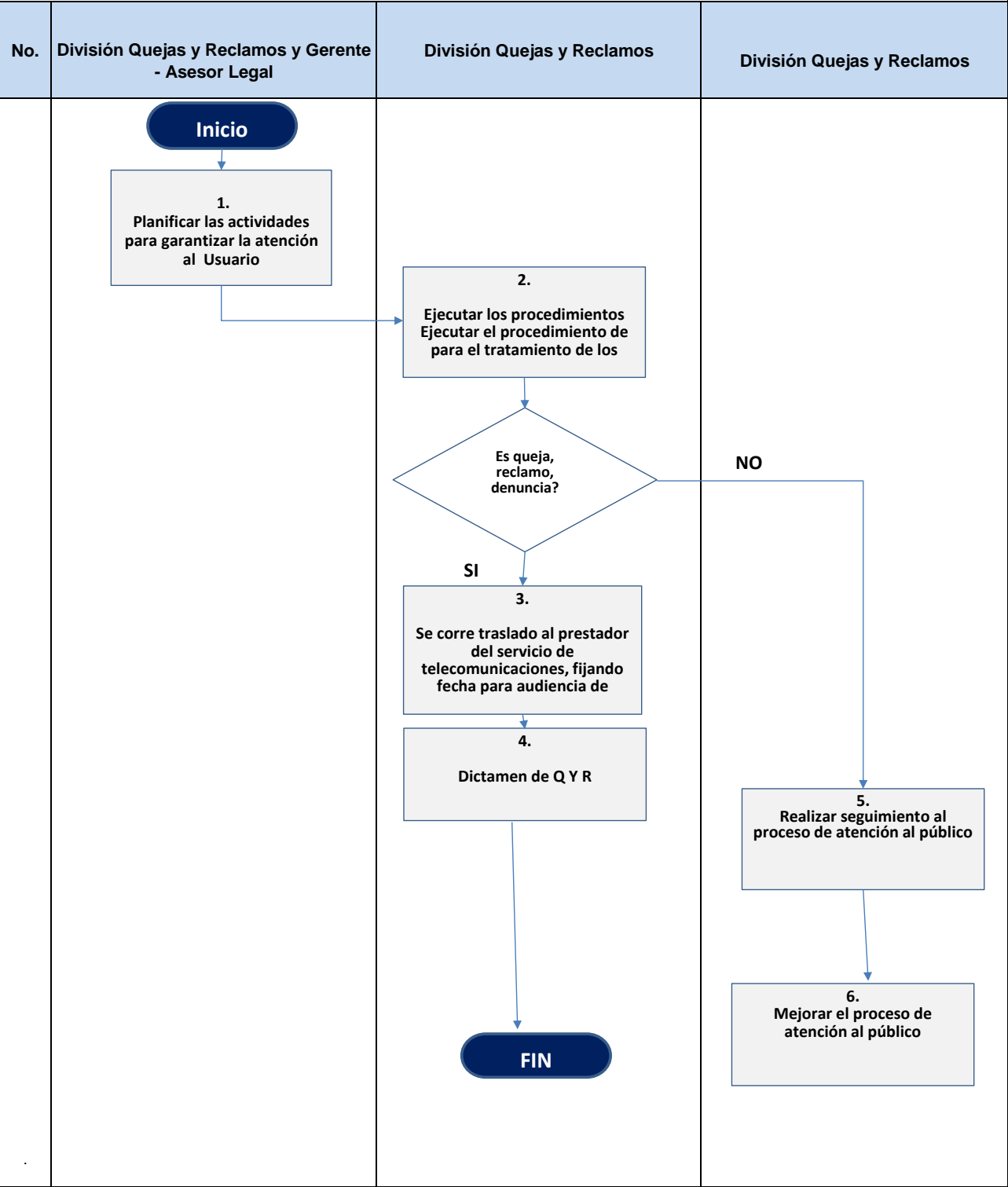
VERSION 3,0

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:

ALMA  
TATIANA  
DUARTE  
ALBOSPINO

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

LUIS FERNANDO  
RAMIREZ  
CABALLERO

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

Revisado por:

Aprobado por el Directorio de la CONATEL