

**MEMORANDUM SEC-104/2015**

**PARA :** ABOG. ERIKA SPEERS  
JEFE DE TRANSPARENCIA

**COPIA :** ARCHIVO

**DE :** LIC. ELA J. RIVERA VALLADARES  
COMISIONADA-SECRETARIA

**ASUNTO :** REMISION INFORMACION SOLICITADA

**FECHA :** 27 DE AGOSTO DE 2015



Por este medio remito a Usted, el Organigrama y las Atribuciones por Área aprobadas por la Comisión en Sesión No.901 del 19 de Agosto del año 2015, para los fines correspondientes ante el IAIP.

Atentamente,



*[Handwritten signature]*  
27/08/15  
2:18pm



## Atribuciones por Área

<p><b>Departamento de Procuración Externo</b></p>	<p>Brindar Asesoría Legal a todas las dependencias y en Juicios legales en contra de la Institución, al igual que asesorar a la Presidencia en los medios de Comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Elaborar informes sobre sus actuaciones.</li> <li>a. Evacua consultas laborales cuando sean solicitadas por La Presidencia y Capital Humano.</li> <li>b. Representa al Presidente de CONATEL ante la Comisión Interinstitucional de Rescate, Promoción y Fomento de las Comunicaciones</li> <li>c. Elabora Convenios de Canje Publicitario</li> <li>d. Elabora notas de ajuste relacionadas con las solicitudes presentadas</li> <li>e. Elabora autos de tramite relacionados con la Oficina</li> <li>f. Elabora Resoluciones</li> <li>g. Da seguimiento a los expedientes en la Dirección Ejecutiva de Ingresos, Secretaría de Finanzas, Corte y Casa de Presidencial</li> <li>h. Da seguimiento a los expedientes de Capital Humano en Secretaria del Trabajo o Corte suprema de Justicia</li> <li>i. Asiste al Presidente de CONATEL en diferentes reuniones con Medios de Comunicación</li> <li>j. Asiste a reuniones con los medios de comunicación</li> </ul>
<p><b>Departamento Seguimiento y atención al Ciudadano</b></p>	<p>Atender con eficiencia y eficacia todas las solicitudes que sean presentadas al Departamento al igual que la supervisión adecuada a las consultas y quejas presentadas por los Ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisa las notificaciones contempladas en la ley de procedimiento administrativo y sus reformas que son elaboradas por el Departamento.</li> <li>b. Lleva el control de la elaboración en tiempo y forma de los avisos de publicaciones.</li> <li>c. Realiza notificaciones en nombre de CONATEL a operadores del servicio de telecomunicaciones.</li> <li>d. Atiende, estudia y analiza desde el punto de vista legal las solicitudes presentadas a CONATEL.</li> <li>e. Da seguimiento desde el inicio hasta el final a todos los procesos de infracción a la Ley Marco que CONATEL inicia contra operadores de Servicios de Telecomunicaciones.</li> </ul>



# Atribuciones por Área

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Da seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por Usuarios/ Ciudadanos en contra de los operadores.</li> </ul>	
<p><b>Unidad de Trámite Documentario</b></p>	<p>Asegurar la recopilación y conservación de Documentos, especialmente expedientes que ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de CONATEL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisa las notificaciones a los apoderados legales de la admisión de expedientes y notificaciones de resolución de CONATEL.</li> <li>b. Supervisa al personal encargado del mantenimiento y actualización del control de expedientes de conformidad al sistema que se implemente.</li> <li>c. Realiza notificaciones en nombre de CONATEL a operadores del servicio de telecomunicaciones.</li> <li>d. Elabora la preparación del plan de trabajo y calendarización de notificaciones a realizar.</li> <li>e. Elabora certificados de homologación de equipo y de diversos registros que al efecto se emitan producto de la conclusión del expediente correspondiente.</li> <li>f. Lleva control de la elaboración en tiempo y forma de los avisos de publicaciones.</li> <li>g. Participa en la evacuación de medios probatorios.</li> <li>h. Elabora providencias sobre solicitudes, procesos de infracción, denuncias y otros escritos presentados a CONATEL.</li> </ul>	
<p><b>Unidad de Protección al Usuario</b></p>	<p>Área encargada de supervisar, coordinar y evaluar las actividades que en el ámbito de protección a usuarios se lleven a cabo mediante la elaboración de normas, estudios, investigaciones, análisis de tarifas y promociones, recopilación de información y sistematización de estadísticas referidas a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisa y colabora en la elaboración de propuestas normativas</li> <li>b. Supervisa el desarrollo de investigaciones, estudios o proyectos relacionados con temas de usuarios</li> <li>c. Monitorea el cumplimiento a lo dispuesto en las normas de protección de los derechos de los usuarios en los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones</li> <li>d. Promueve el cumplimiento de las normas de protección a usuarios.</li> <li>e. Promueve la capacitación de usuarios y empresas operadoras en lo que respecta a la normativa de protección a usuarios y el Sistema de Información.</li> </ul>	





## Atribuciones por Área

	<p>usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Coordina la organización de actividades orientadas a promover la participación de los usuarios de servicios de telecomunicaciones</li> <li>g. Coordina el servicio de atención y orientación a los usuarios, que se brinda directamente y a través de terceros.</li> <li>h. Brinda a los usuarios la orientación y capacitación</li> <li>i. Supervisa la elaboración y ejecución de la política de atención a los usuarios</li> <li>j. Monitorea la elaboración y consolidación de la información estadística del mercado de las telecomunicaciones</li> <li>k. Elabora y Actualiza las propuesta Reglamentaria referentes a la Protección al Usuario</li> </ul>	
<p><b>Unidad Atención Ciudadano</b></p>	<p>Esta área Garantiza a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones que la atención brindada a través del Centro de Atención al Ciudadano es eficiente, eficaz y actualizada sobre los asuntos relacionados con la Misión de la institución. .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisa que esta oficina centralizada para recibir y transmitir amplio volumen de llamadas, consultas y demás a través del teléfono brinden respuesta inmediata, real y fidedigna.</li> <li>b. Atiende con cortesía y seguridad las peticiones del público en general, ya sea por llamada, personal o vía web. Entender las solicitudes hechas por operadores y público en general ya sea vía Web o por llamadas telefónicas..</li> <li>c. Orienta las solicitudes hechas por operadores y público en general en casos concretos.</li> <li>d. Se mantiene actualizado de las nuevas normativas y proyectos de la institución según las exigencias del entorno.</li> <li>e. Realiza el respectivo movimiento del expediente y mantener actualizada la base</li> </ul>	
<p><b>Coordinación de Archivo</b></p>	<p>Área encargada de asegurar la recopilación y conservación de Documentos, especialmente expedientes que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Custodia de los expedientes u otros documentos que deben guardarse de acuerdo a las nuevas técnicas de archivo.</li> <li>b. Controla la entrega de documentos archivados mediante recibo u otra forma que se determine.</li> <li>c. Foleo de expedientes</li> </ul>	<p>Bajo la Unidad de Tramite Documentario</p>





## Atribuciones por Área

15

	<p>ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y la reconstrucción histórica de CONATEL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Mantenimiento de los Archivos actualizados y ordenados.</li> <li>e. Supervisión de las depuraciones periódicas de acuerdo a los criterios impartidos</li> <li>f. Establece una debida clasificación de los documentos: activos e históricos</li> <li>g. Conocer la ubicación de cada expediente cuando se le solicite</li> <li>h. Ingresar a la base (Docuware) de datos la información de cada documento, según los criterios que se establezcan.</li> <li>i. Ayudar a que se establezca, implemente, mantenga y mejoren los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, aplicando los mecanismos adecuados a implementar en los sistemas bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008</li> <li>j. Mapeo de procedimientos relacionados a las actividades de los procesos de SGC</li> </ul>	
<b>DIRECCION DE FINANZAS Y ADMINISTRACION</b>			
<p>Área encargada de administrar de manera efectiva los recursos de CONATEL para cumplir con los planes de desarrollo, sistematizando estrategias y líneas de acción para rectorar la política financiera de la institución.</p>			<p><b>Departamento de Capital Humano</b></p>
<p>Es el órgano que ejecuta los planes y políticas de CONATEL en materia de reclutamiento, selección y desarrollo del personal. Además posee las siguientes atribuciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lograr atender con esmero y prontitud las necesidades de la institución.</li> <li>b. Hacer uso óptimo de los recursos materiales y financieros de la institución.</li> <li>c. Garantizar transparencia en la administración Financiera de CONATEL.</li> <li>d. Disponer al instante de información, a través de la sistematización de todos los sistemas de finanzas y administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Elabora un plan de capacitación de personal, a distintos niveles y especialidades.</li> <li>b. Realizar el proceso de Inducción a los Empleados.</li> <li>c. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones vigentes en las relaciones obrero-patronales, así como también las Políticas de Capital Humano Mediar</li> </ul>	<p>Bajo Dirección Finanzas y Administración</p>





## Atribuciones por Área

		<p>en solución de conflictos interpersonales.</p> <p>d. Garantizar un clima laboral donde prevalezca armonía y entendimiento en los diferentes niveles de la institución.</p> <p>e. Implementación de los Sistemas Automatizados de Capital Humano</p>	
<p><b>Departamento de Administración de Cartera y Cobranza</b></p>	<p>Realizar una acertada gestión de crédito y de cobranza, evitando que los operadores caigan en mora, garantizando una eficiente recaudación económica de las tazas y cánones establecidos.</p>	<p>a. Revisar con frecuencia la cartera de operadores autorizados para prevenir la caída en mora.</p> <p>b. presentar informes al Director de Finanzas y Administración sobre la Administración de Cartera</p> <p>c. Registrar y controlar los créditos que se asignan.</p> <p>d. Atender con eficiencia los problemas relacionados con acuerdos de pago que se presenten con los operadores.</p> <p>e. Realizar de manera adecuada y rápida la cobranza en corto y mediano plazo.</p> <p>f. Analizar las solicitudes de arreglos de pago para ser sometidas a aprobación.</p> <p>g. Elaborar planes de acción mensualmente para la administración de la cartera de cuentas por cobrar cumpliendo lo establecido en el reglamento de cobros.</p> <p>h. Mantener la facturación actualizada.</p>	
<p><b>Departamento de Contabilidad</b></p>	<p>Planifica, organiza, dirigir y controlar todos los procesos contables bajo una normativa internacional, con el propósito de proveer información financiera confiable, relevante y oportuna que permita la toma de decisiones.</p>	<p>a. Preparar los estados financieros mensuales con su respectivo análisis.</p> <p>b. Controlar y supervisar los registros de las transacciones y operaciones financieras a través de los resúmenes de asientos contables.</p> <p>c. Elaborar informes periódicos anuales, semestrales, trimestrales y mensuales que solicite el área administrativa para enviar a los entes contralores del Estado.</p> <p>d. Estructurar la creación técnica contable de nuevos fondos a ser administrados por la Institución.</p> <p>e. Planificar y programar las normas de cierres mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.</p> <p>f. Registrar en los libros contables los</p>	



## Atribuciones por Área

		<p>pagos efectuados por CONATEL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g. Revisar mensualmente las conciliaciones de las cuentas bancarias que dispone la Institución.</li> <li>h. Clasificar y registrar los gastos de caja chica que se manejan en la Institución.</li> <li>i. Llevar control en los libros de ingresos que se perciben por diferentes servicios.</li> <li>j. Llevar control oportuno y confiable de las diferentes cuentas por pagar que maneja la institución.</li> <li>k. Conciliar saldos con proveedores y con organismos internacionales</li> <li>l. Revisión de la documentación soporte, acompañada a cada solicitud de compra y pago.</li> <li>m.</li> </ul>	
<p><b>Unidad de Compras y Proveduría</b></p>	<p>Área encargada de coordinar y supervisar las actividades Compras y Proveduría y demás servicios que se requieran para lograr el normal funcionamiento de la Institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisar y verificar las solicitudes de requisición de material</li> <li>b. Verificar en el almacén la existencia de material para el continuo abastecimiento e informar a las dependencias solicitantes.</li> <li>c. Supervisar la aplicación de los procedimientos de control de inventarios</li> <li>d. Revisar el control de entradas y salidas de material</li> <li>e. Revisar diariamente órdenes de compra y servicios para trámite de pago que cumplan con los requisitos en base a la Ley para su envío a revisión de auditoría interna.</li> <li>f. Colaborar en la elaboración de los pliegos de condiciones de las licitaciones.</li> <li>g. Verificar en el sistema la existencia de material disponible</li> <li>h. Presentar mensualmente reportes de compras, inventarios y Proveedores a Transparencia.</li> <li>i. Revisión de la información dada al ONCAE</li> </ul>	

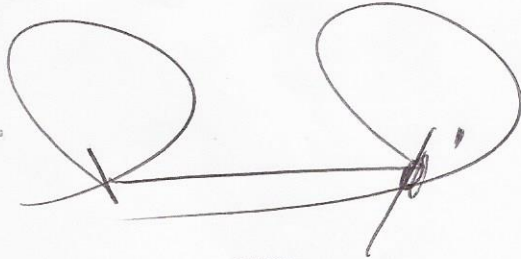


## Atribuciones por Área

### Coordinación Bienes Nacionales

Coordinar, implementar y supervisar las tareas propias de la coordinación de Bienes Nacionales de CONATEL de acuerdo a los lineamientos establecidos por La Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN).

- a. Controlar salida de bienes propiedad de la institución.
- b. Revisar y Firmar actas de cargo de bienes.
- c. Revisar y Firmar actas de descargo de bienes
- d. Supervisar y registrar la asignación de los Bienes
- e. Registrar e inventariar nuevos bienes con placa numerada.
- f. Realizar informes relacionados con los inventarios de bienes cuando sean solicitados por el Director de DIFA o de la DGBN
- g. Manejar el sistema de bienes interno de Conatel (SIBIN).
- h. Manejar el sistema SIAFI en el sub sistema de bienes nacionales





## Atribuciones por Área

	<p>usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Coordina la organización de actividades orientadas a promover la participación de los usuarios de servicios de telecomunicaciones</li> <li>g. Coordina el servicio de atención y orientación a los usuarios, que se brinda directamente y a través de terceros.</li> <li>h. Brinda a los usuarios la orientación y capacitación</li> <li>i. Supervisa la elaboración y ejecución de la política de atención a los usuarios</li> <li>j. Monitorea la elaboración y consolidación de la información estadística del mercado de las telecomunicaciones</li> <li>k. Elabora y Actualiza las propuesta Reglamentaria referentes a la Protección al Usuario</li> </ul>	
<p><b>Unidad Atención Ciudadano</b></p>	<p>Esta área Garantiza a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones que la atención brindada a través del Centro de Atención al Ciudadano es eficiente, eficaz y actualizada sobre los asuntos relacionados con la Misión de la institución. .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisa que esta oficina centralizada para recibir y transmitir amplio volumen de llamadas, consultas y demás a través del teléfono brinden respuesta inmediata, real y fidedigna.</li> <li>b. Atiende con cortesía y seguridad las peticiones del público en general, ya sea por llamada, personal o vía web. Entender las solicitudes hechas por operadores y público en general ya sea vía Web o por llamadas telefónicas..</li> <li>c. Orienta las solicitudes hechas por operadores y público en general en casos concretos.</li> <li>d. Se mantiene actualizado de las nuevas normativas y proyectos de la institución según las exigencias del entorno.</li> <li>e. Realiza el respectivo movimiento del expediente y mantener actualizada la base</li> </ul>	
<p><b>Coordinación de Archivo</b></p>	<p>Área encargada de asegurar la recopilación y conservación de Documentos, especialmente expedientes que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Custodia de los expedientes u otros documentos que deben guardarse de acuerdo a las nuevas técnicas de archivo.</li> <li>b. Controla la entrega de documentos archivados mediante recibo u otra forma que se determine.</li> <li>c. Foleo de expedientes</li> </ul>	<p>Bajo la Unidad de Tramite Documentario</p>

