
POLÍTICA OPERACIONAL 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	Política Operacional		
FORMATO:	Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos		
Nº:	92		VERSION 4,0
OBJETIVO INSTITUCIONAL: NO APLICA			
MACROPROCESO		ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
PROCESO		Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones	
SUBPROCESO		Gestión de Atención al Público	
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Demora	Tardanza en obtener respuesta del Prestador del Servicio y trasladar la misma al usuario.	Reducir el riesgo * Implementar mecanismos de seguimiento de las peticiones de los Usuarios, con fuerte apoyo de plataformas tecnológicas. * Implementar planes de mantenimiento de los sistemas de información y comunicación del CAP	La responsabilidad de la Jefa del Centro de Atención al Público, la de División Quejas y Reclamos realizar el seguimiento periódico y sistemático del estado de las peticiones recibidas por los Operadores del CAP, a efectos de definir e implementar inmediatamente as medidas correctivas que estén dentro de sus atribuciones. Cuando las medidas correctivas lo ameriten la Jefa de la División requerirá la aprobación del Gerente del área. Es responsabilidad del Jefa de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamo verificar que se realice periódicamente los mantenimientos preventivos a los sistemas y equipos de información y comunicación del CAP. Es responsabilidad de la Jefa de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamos, conjuntamente con el Gerente del área, identificar y gestionar las capacitaciones al personal del CAP. Es responsabilidad de la Jefa de la Unidad Centro de Atención al Público y de la División Quejas y Reclamos, conjuntamente con el Gerente del área, realizar la evaluación periódica del desempeño del proceso de Atención al Público, a fin de adoptar, gestionar e implementar las mejoras en algunos de sus elementos, conforme al resultado de la evaluación.
Elaborado por:		<div><div>LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO</div><div>Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 10:00:55 -03'00'</div></div>	
Revisado por:		<div><div>NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY</div><div>Firmado digitalmente por NADIA MARLENE ALCARAZ GARAY Fecha: 2025.12.16 10:00:55 -03'00'</div></div> <div><div>HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS</div><div>Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS Fecha: 2025.12.24 10:31:42 -03'00'</div></div>	
Aprobado por el Directorio de la CONATEL			