
POLÍTICA OPERACIONAL DE LA DIVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



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

Política Operacional

Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos

92

VERSION 3,0

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 Protección al Usuario		
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Desacierto	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	Asumir el riesgo	Identificar y gestionar las capacitaciones al personal del área, en caso necesario. Realizar la evaluación periódica del desempeño del proceso de protección al usuario, a fin de adoptar, gestionar e implementar las mejoras en alguno de sus elementos, conforme al resultado de la evaluación.

Elaborado por:

LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO

Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO
Fecha: 2025.12.16 09:53:14 -03'00'

Revisado por:

ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO

Firmado digitalmente por ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPINO
Fecha: 2025.12.16 10:50:33 -03'00'

HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS

Firmado digitalmente por HUGO ALFREDO SILVERA DAVALOS
Fecha: 2025.12.24 10:30:38 -03'00'

Aprobado por el Directorio de la CONATEL