



TETÃ MARANDUMBYRY  
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**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** Control de la Implementación  
**PRINCIPIO** Control Operacional  
**ELEMENTO** Política Operacional  
**FORMATO:** Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos  
**Nº:** 92 **VERSIÓN 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
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación	
Desacuerdo	Equivocación en la determinación de las políticas, canales o recursos para brindar buena atención	Asumir el riesgo	<p>Identificar y gestionar las capacitaciones al personal del área, en caso necesario.</p> <p>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.</p>	

<b>Elaborado por:</b>	LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO	Firmado digitalmente por LUIS FERNANDO RAMIREZ CABALLERO Fecha: 2025.12.16 09:53:14 -03'00'
<b>Revisado por:</b>	ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPIÑO	Firmado digitalmente por ALMA TATIANA DUARTE ALBOSPIÑO Fecha: 2025.12.16 10:50:33 -03'00'

**Aprobado por el Directorio de la CONATEL**