RECONOCIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS 2017 - GRUPO DE TRABAJO: PROTECCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO

Bases

Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones - REGULATEL

I. Presentación

El Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" se conformó para instituir como parte de la agenda del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones - REGULATEL, la protección a los usuarios.

Teniendo en cuenta que los Organismos Reguladores llevan a cabo proyectos / iniciativas en materia de protección de los derechos de los usuarios, en respuesta a las necesidades que presentan éstos, el Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" acordó promover el desarrollo de las experiencias exitosas y útiles entre los diversos países.

Este intercambio de experiencias, permite conocer el accionar de los integrantes del REGULATEL en materia de protección de los derechos de los usuarios, así como adaptar y/o replicar los proyectos / iniciativas que han tenido un impacto positivo en los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En la medida que las Buenas Prácticas llevadas a cabo por los integrantes del Foro sirven como herramientas de trabajo para los países, facilitando el diálogo y el intercambio de procedimientos adecuadamente implementados para la solución de las diversas necesidades de los usuarios, resulta importante continuar con el Reconocimiento de las Mejores Prácticas a fin de incentivar el desarrollo de éstas luego de sus ediciones anteriores efectuadas anualmente desde el año 2014.

En ese sentido, se pone a disposición de los integrantes del REGULATEL, las Bases para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017, considerando la valiosa participación de todos los organismos que conforman el Foro, en beneficio de los usuarios.

II. Objetivos del Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017

Conocer las diversas acciones o proyectos que los Organismos integrantes del REGULATEL han llevado a cabo en los últimos dos (2) años, permitiendo la atención de algún problema para los usuarios o incentivando un mejor comportamiento por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.

Dichas acciones o proyectos servirán como referencia a las demás instituciones, en la medida que pueden ser replicadas por los diversos países.

Tomando en cuenta el esfuerzo desplegado por los organismos, resulta importante destacar las mejores iniciativas que han tenido por finalidad proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

III. Participantes

Pueden participar del Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017, los Organismos Reguladores miembros del REGULATEL.

IV. Categorías

La función de proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se traduce en el establecimiento de disposiciones o el desarrollo de acciones, que tienen por finalidad equilibrar la posición que tienen las Empresas Operadoras respecto a los usuarios, a través de:

- El establecimiento / actualización del marco jurídico,
- El desarrollo de actividades de información, orientación o educación,
- La elaboración de estudios de investigación,
- El despliegue de actividades para fortalecer a las asociaciones de usuarios,
- La ejecución de acciones de supervisión,
- La atención de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones,
- Otras actividades en materia de protección de los derechos de los usuarios.

Los Organismos integrantes del REGULATEL reconocen que los usuarios que hacen uso de los servicios de telecomunicaciones para satisfacer diversas necesidades (de comunicación, laborales, de investigación, entre otras), pueden presentar en ocasiones, problemas con la calidad de los servicios que ofrecen las empresas operadoras (la llamada no puede ser completada, la comunicación presenta ruidos, interferencia, entre otros), esperando la atención inmediata de la empresa y la pronta solución del problema.

Para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017 se tendrán las siguientes categorías:

1.	Calidad de Atención al Usuario.
2.	Calidad del Servicio al Usuario.

a. Calidad de Atención al Usuario

Como parte de esta categoría se encuentran aspectos referidos a la medición de tiempos de espera para la atención de los usuarios (de manera presencial, telefónica, entre otras); los diversos parámetros de regulación de la calidad de la atención que las empresas operadoras deben brindar al usuario: capacitación, protocolos de atención, lineamientos, segmentación de usuarios, adaptación al desarrollo tecnológico, información proporcionada, entre otros.

Asimismo, se consideran las acciones de las empresas operadoras y de los organismos reguladores que tienen por finalidad brindar un mejor servicio a los usuarios, los mecanismos de difusión de información relacionada a la protección de los derechos de los usuarios, acciones de acercamiento al usuario, experiencias en temas de calidad de atención, entre otros.

b. Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones

Como parte de esta categoría se encuentran las iniciativas referidas al establecimiento de parámetros (ejemplos: continuidad, claridad, velocidad, entre otros) que tienen por finalidad conocer el desempeño de las empresas operadoras con relación al funcionamiento de los servicios.

V. Criterios para el Reconocimiento de Buenas Prácticas

Los criterios para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017, son los siguientes:

Criterios	Descripción
1. Categoría	Indicar si corresponde a: - Calidad de Atención al Usuario. - Calidad del Servicio al Usuario.
2. Denominación de la Buena Práctica	Nombre de la Buena Práctica.
3. Objetivo(s)	Descripción de la política, público objetivo y su correspondiente meta, así como las estrategias establecidas para su cumplimiento.
4. Innovación	Cambio(s) conseguido(s) o esperado(s).
5. Impacto medible en el mercado	Resultado(s) alcanzado(s) o esperado(s), así como los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad correspondientes, de ser el caso.
6. Procedimiento(s) establecido(s)	Formas de trabajo implementadas, a nivel interno y/o externo, que han permitido cumplir los objetivos.
7. Participación del público objetivo	Perspectiva de los usuarios beneficiados y/o retribuidos por la iniciativa, de ser el caso.
8. Coordinaciones efectuadas para su desarrollo o aplicación	Organización de acuerdos (a nivel nacional y/o internacional), si corresponde, que han permitido cumplir con el objetivo.
9. Documento(s) Relacionado(s)	Archivo(s) adjunto(s) con mayor detalle de la Buena Práctica.
10. Imágenes / Otros	Fotografías y/ o videos de referencia (opcional).
11. Link	Dirección de página web (si corresponde).

VI. Etapas

a. Publicación del formulario para el registro de propuestas

- La publicación del formulario para que los integrantes del REGULATEL puedan presentar (registrar) sus propuestas, se efectuará a través de la página web del Foro:

http://regulatel.osiptel.gob.pe/

b. Envío de código (usuario y contraseña) a todos los corresponsales integrantes del REGULATEL

- La Coordinación del Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" (OSIPTEL – Perú), remitirá un código (usuario y contraseña) a todos los corresponsales integrantes del REGULATEL, el cual servirá para la presentación (registro) de las Buenas Prácticas 2017.

c. Presentación (Registro) de Buenas Prácticas

- La presentación (registro) de las Buenas Prácticas desarrolladas se efectuará a través de la página web del REGULATEL, utilizando el código remitido a cada corresponsal.

- Los Organismos integrantes del REGULATEL podrán presentar (registrar) sus Buenas Prácticas completando el detalle de los criterios establecidos en la sección V.

- Se puede participar con más de una (01) Buena Práctica por categoría.

d. Publicación de propuestas presentadas

- La publicación de las Buenas Prácticas Presentadas se efectuará a través de la página web del REGULATEL.

e. Elección de Buenas Prácticas ganadoras por cada Categoría

- La elección de las propuestas ganadoras se efectuará de manera virtual durante la 5ta. Reunión del Grupo de Trabajo de Protección y Calidad del Servicio al Usuario de REGULATEL, a efectuarse el 03 de noviembre del año en curso.

- Sobre la base de los criterios establecidos, cada país participante de la 5ta. Reunión del Grupo de Trabajo elegirá la que considere es la mejor práctica 2017 para cada una de las categorías descritas.

- Serán reconocidas como "Mejores Prácticas 2017", aquellas iniciativas que por categoría obtengan el mayor número de votos.

f. Premiación

- La Coordinación del Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" (OSIPTEL – Perú) difundirá las Mejores Prácticas 2017 que resulten elegidas.

- Culminado el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017, se publicará en la página web del Grupo de Trabajo "Protección y Calidad del Servicio al Usuario" la relación de todas las Buenas Prácticas propuestas.

- El reconocimiento a las propuestas ganadoras se realizará durante la 20° Reunión Plenaria de REGULATEL del 29 de noviembre al 1 de diciembre, en México.

VII. Calendario

Las fechas previstas para el reconocimiento de las Buenas Prácticas 2017, se detallan a continuación:

Detalle	Fecha
a. Publicación del formulario para el registro de Buenas Prácticas (página web del Grupo de Trabajo)	25 de octubre de 2017
b. Envío de código (usuario y contraseña) a todos los corresponsales integrantes del REGULATEL para el registro de Buenas Prácticas	Desde el 24 de octubre de 2017
c. Registro de Buenas Prácticas	Del 25 de octubre hasta el 01 de noviembre de 2017
d. Publicación de Buenas Prácticas registradas	A partir del 02 de noviembre de 2017
e. Elección de Buenas Prácticas ganadoras por cada Categoría (virtual)	03 de noviembre de 2017
f. Premiación	XX Asamblea Plenaria de REGULATEL (México, del 29 de noviembre al 1 de diciembre de 2017).