



# RECONOCIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS 2014

Bases

**REGULATEL**  
Grupo de Trabajo: Protección y Calidad de Servicio al Usuario

## **I. Presentación**

El Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” se conformó para instituir como parte de la agenda del 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, permitirá 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 servirán 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 Reconocer las Mejores Prácticas a fin de incentivar el desarrollo de éstas.

En ese sentido, se pone a disposición de los integrantes del REGULATEL, las Bases para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014, considerando la valiosa participación de todos los organismos que conforman el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios.

## II. Objetivos del Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014

Conocer las diversas acciones o proyectos que los organismos integrantes del REGULATEL han llevado a cabo en los últimos dos (2) años, permitiendo la solución de algún problema 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 2014, los organismos integrantes del REGULATEL.

## IV. Categorías

La función de proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se traduce en el establecimiento de disposiciones o en 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.

En ese sentido, se han definido las siguientes categorías para la presentación y reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014:

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 las iniciativas referidas a la medición de tiempos de espera para la atención de los usuarios en las empresas operadoras (de manera presencial, telefónica, entre otras), así como los diversos parámetros de regulación de la calidad de la atención de las empresas operadoras al usuario: capacitación, protocolos de atención, lineamientos, segmentación de usuarios, adaptación al desarrollo tecnológico, información proporcionada, 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 2014, son los siguientes:

<b>Criterios</b>	<b>Descripción</b>
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. Calendario para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014

Las fechas previstas para el reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014, se detallan a continuación:

Detalle	Fecha
a. Publicación del formulario para el registro de Buenas Prácticas	1 de agosto de 2014
b. Presentación (Registro) de Buenas Prácticas	Del 1 de agosto al 7 de setiembre de 2014
c. Publicación de las Buenas Prácticas Presentadas (registradas)	A partir del 8 de setiembre de 2014
d. Elección de las Mejores Buenas Prácticas por Categoría	25 de setiembre de 2014
e. Ceremonia de Reconocimiento de Buenas Prácticas 2014	26 de setiembre de 2014

### a. **Publicación del formulario para el registro de Buenas Prácticas**

- La publicación se efectuará a través de la página web del REGULATEL.
- La Coordinación del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” (OSIPTEL – Perú) publicará y administrará un formulario para que los integrantes del REGULATEL puedan presentar (registrar) las Buenas Prácticas desarrolladas.

### b. **Presentación (Registro) de Buenas Prácticas**

- La presentación (registro) de Buenas Prácticas se efectuará a través de la página web del REGULATEL.
- La Coordinación del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” (OSIPTEL – Perú) remitirá un código (usuario y contraseña) a cada integrante del REGULATEL, el cual servirá para la presentación (registro) de las Buenas Prácticas 2014.
- Los países 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 Buena Práctica por categoría.

### c. **Publicación de las Buenas Prácticas Presentadas**

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

### d. **Elección de las Mejores Buenas Prácticas por Categoría**

- La elección de las Mejores Buenas Prácticas se efectuará de manera presencial durante la 2da. Reunión del Grupo de Trabajo a efectuarse en la ciudad de Lima, Perú.
- Sobre la base de los criterios establecidos, cada país participante de la 2da. Reunión del Grupo de Trabajo elegirá la que considere es la mejor Buena Práctica 2014 para cada una de las categorías.

- Serán Reconocidas como “Mejores Prácticas 2014”, aquellas iniciativas que por categoría obtengan el mayor número de votos.

**e. Ceremonia de Reconocimiento de Buenas Prácticas 2014**

- La Coordinación del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” (OSIPTEL – Perú) premiará a las Mejores Prácticas 2014, durante la 2da. Reunión del Grupo de Trabajo a efectuarse en la ciudad de Lima, Perú.

**VII. Otras condiciones del Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014**

Culminado el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2014, 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.