



RECONOCIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS 2015

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, 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 su primera edición efectuada en el año 2014.

En ese sentido, se pone a disposición de los integrantes del REGULATEL, las Bases para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2015, 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 2015

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 2015, 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 2015:

- | | |
|----|----------------------------------|
| 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.

Asimismo, se consideran las acciones que tienen por finalidad brindar un mejor servicio a los usuarios, mecanismos de difusión relacionados a la protección de los derechos de los usuarios, acciones de acercamiento al usuario, 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 2015, 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. Calendario para el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2015

Las fechas previstas para el reconocimiento de las Buenas Prácticas 2015, se detallan a continuación:

Detalle	Fecha
a. Publicación del formulario para el registro de Buenas Prácticas (página web del Grupo de Trabajo)	A partir del 10 de agosto de 2015
b. Presentación (registro) de Buenas Prácticas	Del 10 al 24 de agosto de 2015
c. Publicación de las Buenas Prácticas Presentadas (registradas)	A partir del 25 de agosto de 2015
d. Elección de las Mejores Buenas Prácticas por Categoría (virtual)	02 de setiembre de 2015
e. Reconocimiento de Buenas Prácticas 2015	XVIII Asamblea Plenaria de REGULATEL, noviembre 2015.

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 2015.
- 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 virtual durante la 3ra. Reunión del Grupo de Trabajo a efectuarse el 2 de setiembre del presente año.
- Sobre la base de los criterios establecidos, cada país participante de la 3ra. Reunión del Grupo de Trabajo elegirá la que considere es la mejor Buena Práctica 2015 para cada una de las categorías.

- Serán reconocidas como “Mejores Prácticas 2015”, aquellas iniciativas que por categoría obtengan el mayor número de votos.

e. Reconocimiento de Buenas Prácticas 2015

- La Coordinación del Grupo de Trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” (OSIPTEL – Perú) difundirá las Mejores Prácticas 2015 que resulten elegidas.
- Culminado el Reconocimiento de las Buenas Prácticas 2015, 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.