

**HOJA RESUMEN DEL REPORTE DE AVANCE**

<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	Atención y resolución de reclamaciones	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:</b>	Jun-16
<b>DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:</b>	Estimular la atención primaria de las reclamaciones de los usuarios en los operadores y proveedores de servicios. Unificar un solo procedimiento. Incorporar disposiciones que fomenten la aplicación de mecanismos alternos para la atención y resolución de reclamaciones. <b>Estudiar los procedimientos de resolución alterna de conflictos realizado por el MEIC, con el fin de implementar mejores prácticas en esta materia para la resolución de reclamaciones. (Así actualizado a Mayo 2016)</b>	<b>IMPACTO ESPERADO:</b>	Mayor eficiencia y celeridad en la atención y resolución de las reclamaciones en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones
<b>ENTIDAD A CARGO:</b>	Unidad Jurídica, Dirección General de Calidad	<b>PERSONA CONTACTO:</b>	Ana Marcela Palma, Esther Badilla
<b>FECHA DEL REPORTE:</b>	6 de mayo del 2016	<b>PORCENTAJE DE AVANCE:</b>	38%
<b>RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA</b>		<b>LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA</b>	
Estimular la atención primaria de las reclamaciones de los usuarios en los operadores y proveedores de servicios.		Se designó al Ing. César Valverde como el funcionario de enlace de la Dirección General de Calidad. Mediante resolución RCS-298-2014 el Consejo de la Sutel promovió la atención primaria de las reclamaciones por parte de los operadores. Dicha resolución fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta 13 del 20 de enero del 2015. Se remitió al Consejo el informe técnico 02477-SUTEL-DGC-2016 sobre la incorporación de mecanismos para la facilitación de atención de reclamaciones. Mediante acuerdo 11-019-2016 se instruyó a la Dirección General de Calidad, realizar el flujograma y procedimiento para la facilitación de reclamaciones	
<b>¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN?</b>	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
<b>¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?</b>	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____	
<b>¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?</b>			
Atención y resolución de los recursos de reposición presentados contra la resolución del Consejo de la Sutel RCS-298-2014. <b>Aprobación por parte del Consejo del flujograma y proceso de facilitación de reclamaciones.</b>			
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			