

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE O SERVICIO	
<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	Atención y resolución de reclamaciones
<b>Institución:</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones
<b>Dependencia:</b>	Dirección General de Calidad
<b>Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:</b>	Oficentro Multipark, Edificio Tapantí. Horario de atención de las 8:00 am a las 4:00 pm.
<b>Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite o servicio:</b>	Atención y resolución de reclamaciones
Requisitos	Fundamento Legal
Completar el formulario de reclamación.	artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, artículos 10 y 11 del Reglamento de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones
Solicitud del expediente al operador según las pautas de la resolución RCS-298-2014 publicada el 20 de enero del 2015.	artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, artículos 10 y 11 del Reglamento de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones
<p>Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República <a href="http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp">http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp</a> o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <a href="http://www.gaceta.go.cr">http://www.gaceta.go.cr</a></p>	
<b>Plazo de resolución:</b>	
<b>Vigencia:</b>	
<b>Costo del trámite o servicio:</b>	Gratuito al público.
<b>Formulario(s) que se debe(n) presentar:</b>	Formulario de reclamación.
Funcionario Contacto	
<b>Oficina o Sucursal:</b>	Dirección General de Calidad
<b>Nombre:</b>	Natalia Ramírez Alfaro
<b>Email:</b>	<a href="mailto:natalia.ramirez@sutel.go.cr">natalia.ramirez@sutel.go.cr</a>
<b>Teléfono:</b>	40000027
<b>Fax:</b>	2215-6821
<b>Notas:</b>	

**HOJA DE RUTA**
**TRÁMITE O SERVICIO:** Atención y resolución de reclamaciones

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** 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. Cumplir requisitos de divulgación de la Ley 8220 (publicar en el Diario Oficial La Gaceta formularios y procedimiento). Estudiar los procedimientos de resolución alterna de conflictos realizados por el MEIC, con el fin de implementar mejores prácticas en esta materia para la resolución de reclamaciones.

**FUENTE:**
**PLAZO DE IMPLEMENTACION:**

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/01/2015	08/06/2016	524,0

**IMPACTO:**

Mayor eficiencia y celeridad en la atención y resolución de las reclamaciones en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

**LIDER:** Unidad Jurídica. El Oficial de Simplificación de Trámites es la señora Maryleana Méndez Jiménez y el correo electrónico es mejoraregulatoria@sutel.go.cr.

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Dirección General de Calidad y Unidad Jurídica.

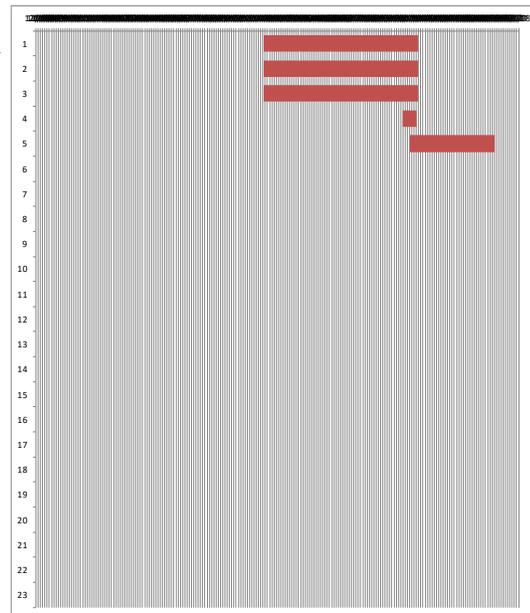
**PRÓXIMOS PASOS:**

Aplicar y verificar la tasa de éxito de los nuevos procesos implementados, así como realizar una inducción a los operadores para el manejo de estos nuevos procesos.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** Presupuesto para las publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta.

# Planificador del proyecto

ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
Estimular la atención primaria de las reclamaciones de los usuarios en los operadores y proveedores de servicios.	César Valverde, Jefe de la Dirección General de Calidad	06/01/2015	18/12/2015	346,0	100%
Unificar un solo procedimiento (Resolución 298-2014, publicada el 20 de enero del 2015)	Mariana Brenes, Jefe de la Unidad Jurídica	06/01/2015	18/12/2015	346,0	100%
Incorporar disposiciones que fomenten la aplicación de mecanismos alternos para la atención y resolución de reclamaciones. (Resolución 298-2014, publicada el 20 de enero del 2015)	Freddy Artavia	06/01/2015	18/12/2015	346,0	100%
Cumplir requisitos de divulgación de la Ley 8220 (publicar en el Diario Oficial La Gaceta formularios y procedimiento). (Resolución 298-2014, publicada el 20 de enero del 2015)	Juan Carlos Sáenz, Jefe de Proveeduría	15/11/2015	15/12/2015	30,0	100%
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.	Natalia Ramírez	01/12/2015	08/06/2016	190,0	100%



**NOTA:**

Siempre será necesario hacer un ajuste en el gráfico para que se ajuste la fecha inicial de la primera barra al primer día del proyecto, para ello seguir los siguientes pasos:

- La primera actividad en iniciar es la actividad 1 y para colocar dicha barra justo a la fecha de inicio del eje debemos obtener el valor numérico de su fecha de inicio.
- El valor numérico se conoce haciendo clic derecho sobre la celda de la fecha de inicio de la actividad 1, allí elegir la opción Formato de celda y cambiar temporalmente la opción de Categoría a Número. Sin hacer clic en el botón Aceptar se puede observar en la sección Muestra que el valor numérico para esa fecha (por ejemplo 40544). Es necesario anotar ese número para colocarlo como valor de inicio en el gráfico, y luego cerrar el cuadro de diálogo.
- Luego de cerrar el cuadro de diálogo Formato de celdas, se selecciona las etiquetas del eje horizontal dando clic derecho al eje para seleccionar la opción Dar formato a eje. Aparecerá el cuadro de diálogo Dar formato a eje y en la sección Mínima selecciona la opción Fija y coloca el valor numérico de la fecha de la actividad 1 que acabamos de obtener (en nuestro ejemplo es el valor 40544) y dar Aceptar e inmediatamente se ajusta la fecha de la barra horizontal al inicio del proyecto.

**HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA**

<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	Atención y resolución de reclamaciones	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:</b>	Jun-16
<b>ENTIDAD A CARGO:</b>	Superintendencia de Telecomunicaciones	<b>PERSONA CONTACTO:</b>	Ana Marcela Palma
<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. Cumplir requisitos de divulgación de la Ley 8220 (publicar en el Diario Oficial La Gaceta formularios y procedimiento). Promover un Estudiar los procedimientos de resolución alterna de conflictos realizados por el MEIC, con el fin de implementar mejores prácticas en esta materia para la resolución de reclamaciones.	<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>FECHA DEL REPORTE:</b>	09/06/2016	<b>PORCENTAJE DE AVANCE:</b>	100%
<b>AVANCE CUALITATIVO:</b>	De acuerdo con lo programado ( X )	Con rezago en lo programado ( )	Con riesgo de incumplimiento ( )
<b>INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES</b>	<b>1. Actualización del formulario de reclamación que se encuentra disponible en la página web de SUTEL <a href="http://www.sutel.go.cr">www.sutel.go.cr</a>.</b> <b>2. Publicación de la resolución RCS-298-2014: "Instrucciones Regulatorias para la Atención y Resolución Efectiva de Reclamaciones interpuestas ante los Operadores o Proveedores de los Servicios de Telecomunicaciones"; el 20 de enero del 2015.</b> <b>3. Contratación de una Empresa para elaborar productos para campaña de publicidad sobre los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, Licitación 2015LA-0005-SUTEL, la cual concluyó en diciembre del 2015, se puede consultar la publicidad en el sitio web: <a href="https://sutel.go.cr/pagina/derechos-de-usuarios">https://sutel.go.cr/pagina/derechos-de-usuarios</a> y en youtube <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dFaiCQPi7ro">https://www.youtube.com/watch?v=dFaiCQPi7ro</a> 4. Acuerdo del Consejo de la SUTEL 026-032-2016 que aprueba el proceso de conciliación y facilitación.</b>		
<b>¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?</b>	INDIQUE LAS LIMITACIONES:  INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:		
<b>SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES</b>	<input checked="" type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input checked="" type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES <input checked="" type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____		
<b>¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?</b>	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	INDIQUE CAULES LAS ALERTAS:	
<b>¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS: Resolución 298-2014, publicada el 20 de enero del 2015, formato de formulario actualizado de reclamación, publicidad sobre derecho de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones se puede consultar en el sitio web: <a href="https://sutel.go.cr/pagina/reclamaciones">https://sutel.go.cr/pagina/reclamaciones</a> .	
<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.			