

Título: RECLAMACIONES DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

Descripción: Plataforma para presentación, tramitación, resolución y notificación de reclamaciones de usuarios de telecomunicaciones

Introducción

Una de las funciones atribuidas dentro del MITYC a la Dirección General de Telecomunicaciones consiste en la resolución de controversias entre operadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, garantizando al mismo tiempo los derechos de estos últimos.

En efecto, la Ley 32/2003 reconoce a los usuarios de telecomunicaciones un conjunto de derechos. Cuando cualquiera de estos derechos es vulnerado, los usuarios pueden presentar una reclamación.

A modo de ejemplo, los usuarios pueden reclamar sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio

Las reclamaciones pueden tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). Las que se resuelven a favor del usuario, pueden obligar a los operadores a reconocer los derechos vulnerados o a la devolución de las cantidades indebidamente facturadas.

Actualmente, los usuarios de servicios de Telecomunicaciones que desean presentar una reclamación pueden hacerlo:

- Por vía telefónica
- Presencialmente, aportando la documentación pertinente
- por vía telemática/electrónica si disponen de un certificado digital.

Una vez presentada, la reclamación es tramitada por el gestor interno de igual manera independientemente de su origen y forma de notificación final, con el apoyo de una plataforma de workflow especialmente diseñada para este procedimiento y con diversas herramientas de tratamiento masivo para permitir un alto rendimiento.

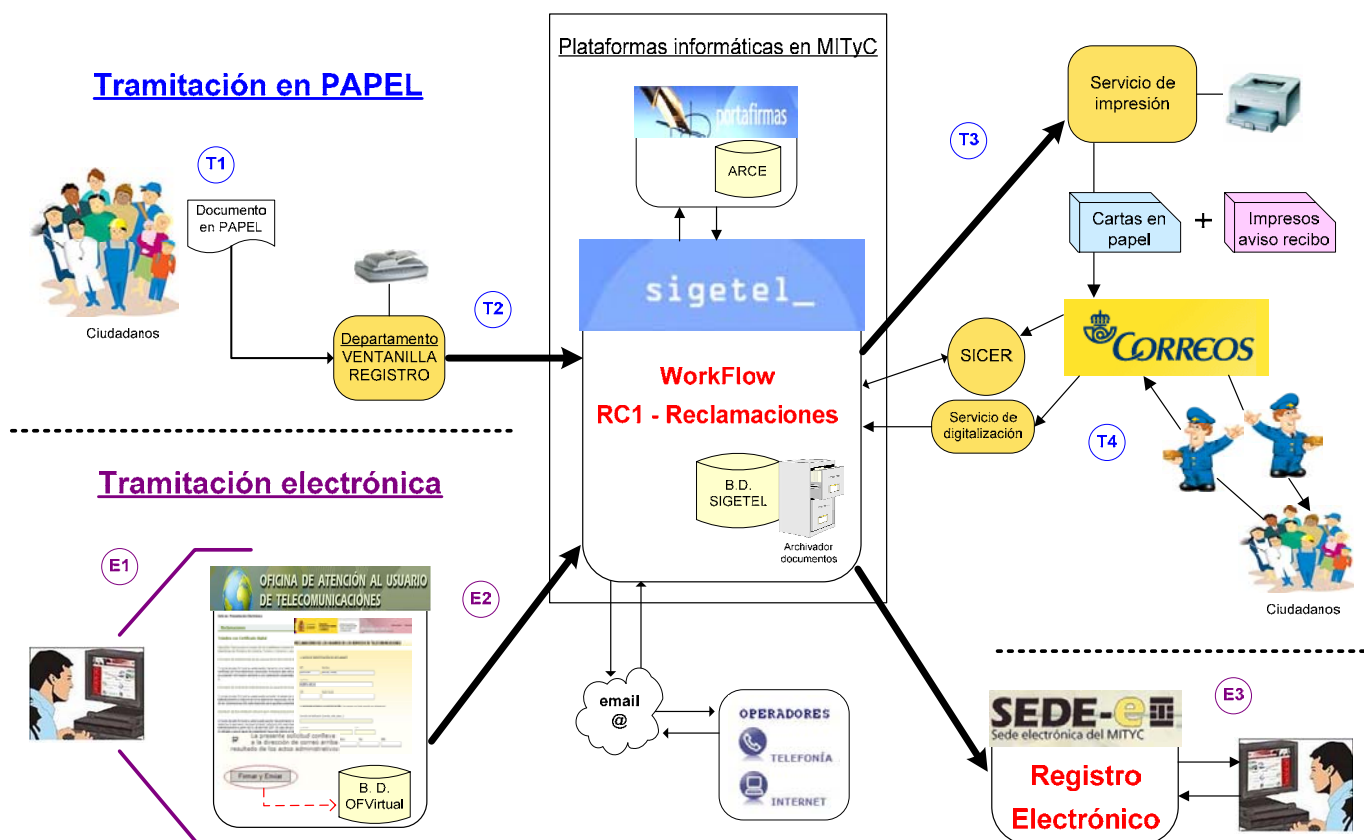
En los apartados siguientes se describe:

- El procedimiento administrativo de reclamaciones, indicando las diferencias entre las dos posibles vías de entrada y de salida (papel/electrónica)
- Las funcionalidades y facilidades disponibles para el usuario externo cuando utilice la administración electrónica.
- Las funcionalidades y facilidades disponibles para el gestor interno, así como la adaptación mutua entre organización y herramienta informática para mejorar la eficiencia y reducir los plazos de tramitación.
- Información cuantitativa sobre tramitaciones realizadas así como evolución de las mismas.

Procedimiento administrativo de reclamaciones

Se describe a continuación gráficamente el proceso completo, desde la presentación de una reclamación por los usuarios de servicios de telecomunicaciones ante la Administración, pasando por su tramitación, hasta la notificación de la resolución del expediente administrativo.

Este proceso se puede realizar por parte de los usuarios utilizando los medios tradicionales de comunicación con la administración en formato papel o bien por vía electrónica.



Independientemente de la vía de entrada y salida, la tramitación del expediente es idéntica y se realiza con el procedimiento administrativo implementado en la plataforma de workflow SIGETEL.

Esta plataforma, a su vez, utiliza las herramientas que proporciona la plataforma de servicios comunes de MITYC (PSC), entre otras, la plataforma de firma P@C, que se utiliza para firmar electrónicamente la resolución del expediente.

En todos los casos, las comunicaciones con los operadores de los servicios de telecomunicaciones se realizan:

- vía correo electrónico si existe convenio con dicho operador
- vía papel si no existe convenio.

1. E/S en formato papel / Tradicional

T1. Los usuarios presentan la reclamación ante la administración utilizando los medios indicados en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de

las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común-artículo 38.4.

T2. La documentación en papel, una vez registrada de entrada, llega al departamento gestor de las reclamaciones en la D. G. de Telecomunicaciones, que procede a escanearla y crear el expediente administrativo en la plataforma de tramitación SIGETEL.

T3. La impresión en papel de las comunicaciones/notificaciones que se enviarán a los intervinientes del expediente se realiza mediante un servicio de impresión, que trata los documentos en bloques para mejorar la efectividad del proceso. En determinados trámites del procedimiento, esta función se ha externalizado, generándose desde SIGETEL un DVD con los ficheros PDF a imprimir. Este DVD es entregado a la empresa para su impresión y depósito en Correos.

T4. Correos es el encargado de realizar la entrega de las comunicaciones y notificaciones. Se utilizan los servicios electrónicos de SICER y digitalización de avisos de recibo que son descritos más adelante.

2. E/S electrónica

E1. Los usuarios presentan la reclamación ante la administración a través del formulario normalizado de la oficina virtual del Departamento accesible desde la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones (Web: www.usuariostelego.es).

En este formulario, el usuario pone sus datos personales, datos de la reclamación y adjunta los documentos justificativos de dicha reclamación. Para finalizar la transacción, firma electrónicamente los datos aportados con certificado digital, recibiendo como resultado un acuse de recibo con el número de registro de entrada.

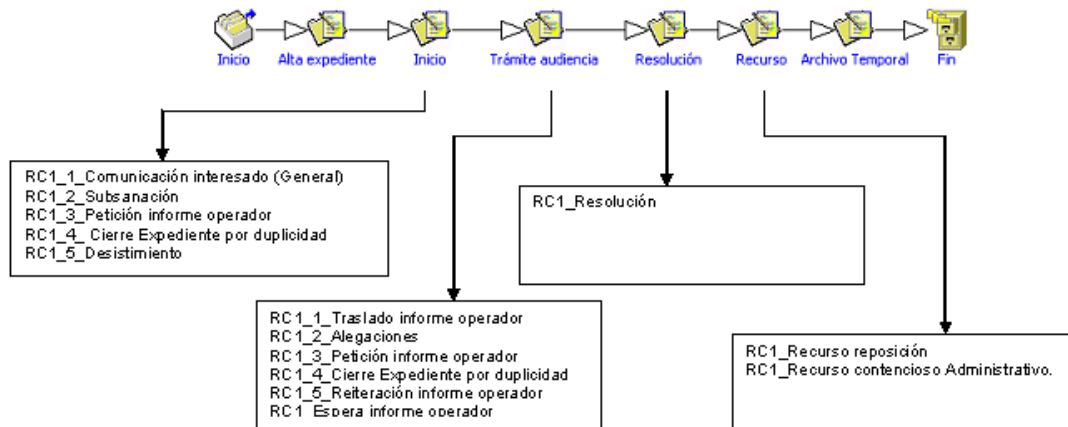
E2. Los datos facilitados por el reclamante, junto con los documentos aportados en formato electrónico, son transferidos a la plataforma de tramitación SIGETEL. El expediente administrativo se crea con estos datos y documentos automáticamente.

E3. Las resoluciones del expediente administrativo se registran de salida en el registro electrónico del departamento como notificación electrónica. En ese momento, se envía al reclamante un correo electrónico para indicarle que tiene notificaciones pendientes de leer. El reclamante dispone de 10 días para acceder a la notificación y aceptarla o rechazarla.

3. Procedimiento Administrativo Interno

Se describe a continuación gráficamente el procedimiento administrativo seguido para resolver la reclamación presentada por los usuarios.

El procedimiento se divide en fases, pasando de una a otra de forma secuencial. En cada fase se pueden realizar una serie de trámites. Los trámites son unidades independientes en su ejecución, y en ellos se generan los documentos.

WorkFlow – Procedimiento RC1-Reclamaciones**ALTA DE EXPEDIENTE**

En esta fase, el expediente es dado de alta. Se le asigna un número de referencia y se introducen/vuelcan los datos del reclamante además de tipificar la reclamación.

INICIO

La fase de inicio tiene dos actos obligatorios: el acuse de recibo al usuario por parte de la División de atención al usuario de telecomunicaciones de que su reclamación ha sido recibida y dada de alta con una referencia y la petición de informe al operador.

Además, se podría ejecutar un trámite de subsanación si el reclamante no ha aportado todos los requisitos necesarios para la tramitación, un trámite de desistimiento si la subsanación no se lleva a cabo o un cierre por duplicidad del expediente (por error puede ocurrir que una misma reclamación se introduzca dos veces).

TRAMITE DE AUDIENCIA

Se inicia automáticamente con la espera del informe del operador. Cuando dicho informe llega, se traslada al usuario.

El reclamante puede presentar nuevas alegaciones y el operador nuevos informes.

En caso de acuerdo entre operador y reclamante, el expediente pasa a la fase de recurso dictándose una resolución por acuerdo.

En caso de desacuerdo, el expediente pasa a fase de resolución.

RESOLUCIÓN

Se resuelve el expediente. Se crea un documento de resolución que después de ser firmado electrónicamente será trasladado al reclamante y al operador.

RECURSO

El expediente estará seis meses a la espera de que reclamante u operador interpongan algún recurso contra la resolución dictada y si no es así pasará a la fase de Archivo temporal. En el caso de existir recurso, hay dos trámites para

gestionarlos: uno para los recursos de reposición y otro para los contenciosos administrativos.

ARCHIVO TEMPORAL

Los expedientes cerrados se almacenan aquí durante un tiempo, para una posible reapertura.

Intercambios electrónicos entre el usuario y la Administración en el procedimiento de reclamaciones de la D. G. Telecomunicaciones.

Se indica a continuación las funcionalidades disponibles para que el usuario externo pueda realizar una tramitación completa de su reclamación por vía electrónica, sin necesidad de desplazamiento alguno.

1. Presentación electrónica

El usuario externo dispone en la Oficina Virtual (Trámites en línea) del Departamento de los siguientes formularios que le permiten aportar toda la información necesaria para que el gestor pueda tramitar su reclamación:

- presentación electrónica de una nueva reclamación
- aportación de documentación adicional a una reclamación previamente presentada electrónicamente (en los casos pertinentes)

Ambos formularios requieren de un certificado electrónico reconocido por el Ministerio.

2. Consultas

Tanto el usuario que ha presentado una reclamación electrónica como el que lo ha hecho por otras vías pueden conocer el estado de tramitación de su reclamación a través de sendos formularios disponibles en la Oficina Virtual.

En el primer caso (reclamación presentada electrónicamente), se muestran todas las reclamaciones presentadas con ese certificado y su estado correspondiente.

En el segundo caso (consulta sin certificado electrónico), se debe introducir el número de expediente de la reclamación presentada. Este número de expediente le ha sido comunicado por correo tradicional al iniciarse su tramitación.

Los posibles estados son:

- EN TRAMITACIÓN
- ESPERA ALEGACIONES
- ESPERA SUBSANACIÓN
- EXPEDIENTE FINALIZADO
- INFORMACIÓN NO DISPONIBLE(*) - Para más información llame al 901336699
- PENDIENTE DE RESOLVER
- PENDIENTE DICTAR RESOLUCIÓN
- PENDIENTE INFORME OPERADOR
- RECURSO REPOSICIÓN
- RESUELTA
- VIA JUDICIAL

3. Intercambios electrónicos con los operadores

Como se indica en el diagrama del procedimiento, las reclamaciones de los usuarios son trasladadas a los operadores de servicios de telecomunicaciones para que aporten las alegaciones que estimen oportunas.

Este intercambio de información entre el Ministerio y los operadores se realiza a través de buzones de correo creados al efecto y amparados por los Convenios bilaterales de colaboración firmados entre cada uno de los operadores que lo han suscrito y el Ministerio.

Además, este intercambio está integrado con la plataforma de tramitación interna, es decir, los escritos para/desde los operadores son generados y remitidos/volcados automáticamente desde/hacia la plataforma de workflow.

4. Notificación electrónica

Una vez analizada toda la documentación aportada por las partes en conflicto (reclamación inicial y documentación adicional por parte del reclamante y alegaciones por parte del operador), el gestor interno procede a generar la resolución final que es firmada electrónicamente por el responsable y notificada por vía electrónica al interesado que así lo ha autorizado. Para ello, la resolución es registrada en el registro electrónico del Departamento y el usuario avisado mediante un correo electrónico. Cuando el usuario se conecta con su certificado, puede acceder a la notificación y aceptarla o rechazarla; sólo si la acepta, puede acceder al contenido de la misma, que es la resolución.

En caso de que el usuario no acceda a la notificación en el plazo de 10 días naturales desde su registro, dicha notificación caduca.

El resultado de la notificación (caducada, rechazada o aceptada y fecha) es incorporado automáticamente al expediente sin necesidad de actuación alguna por el gestor interno.

Herramientas internas. Racionalización del trabajo interno

A continuación se indican las funcionalidades y elementos de la plataforma utilizada en la tramitación del expediente de reclamaciones que racionalizan el trabajo del departamento reduciendo tanto la carga de trabajo del personal como el coste económico de la generación de la documentación y envío a los destinatarios correspondientes.

1. Entrada electrónica

La presentación por parte del usuario de la documentación en la Oficina Virtual del Departamento, tanto para el inicio del expediente como para completarlo, lleva consigo una reducción de carga de trabajo en el Departamento en dos aspectos:

- Los documentos están en formato electrónico. No es necesario ninguna acción para la incorporación al workflow de tramitación.
- Los datos aportados por el solicitante se vuelcan automáticamente al expediente en el workflow de tramitación, evitando posibles errores.

2. Salida electrónica

El uso del registro electrónico del Departamento para realizar la notificación electrónica, en comparación con la notificación realizada por el servicio de Correos, implica reducción de la carga de trabajo y coste final:

- Reducción de carga de trabajo tanto en la inscripción en el registro electrónico (realizada de forma automática por el procedimiento informático) como en la actualización de datos de la entrega al

usuario (se controla automáticamente la entrega o no entrega sin intervención del gestor).

- Reducción de coste al no utilizarse papel, sobre, aviso de recibo y la tarifa de Correos.

3. Generación masiva de Resoluciones

Parte de los expedientes se clasifican como "Plazo archivo-resolución por acuerdo". En este caso se remite al reclamante el informe emitido por el operador y se le notifica que, en caso de no alegar nada en el plazo previsto (45 días), se considerará que está conforme con las explicaciones dadas o acciones tomadas por el operador, y que por tanto se archivará el expediente. Pasados los 45 días los expedientes pasan a archivo temporal.

Con estos expedientes clasificados como "Plazo archivo" se realiza un proceso de selección que tras 3 meses en archivo temporal, se genera de forma masiva la resolución (un mínimo de 5000 documentos). El documento generado en formato PDF de Adobe Acrobat, se entrega a una empresa externa que realiza la impresión, formación del sobre y depósito en el centro de admisión masiva de Correos para su envío certificado.

Esto elimina por completo la manipulación de papel por parte de la unidad tramitadora y posibilita por tanto una automatización casi total del proceso. Para completar el ciclo de notificación de forma automática, se utiliza también el sistema SICER para recoger mediante ficheros informáticos las fechas de notificación e incorporarlas al sistema de tramitación, así como los avisos de recibo digitalizados.

Este procedimiento tiene las siguientes mejoras respecto al método tradicional de tramitación individual:

- La tramitación masiva requiere una única acción por parte del gestor. Además, no es necesario el trabajo manual de impresión, ensobrado y gestiones adicionales para el depósito en Correos. En este sentido el ahorro de carga de trabajo es muy elevado.
- Reducción importante del coste total económico del proceso.

4. Generación masiva de documentos según el estado y tipo de reclamación

La plataforma de workflow permite la agrupación de trámites de diferentes expedientes que se encuentran en el mismo estado de tramitación, para su ejecución de forma masiva.

Esta ejecución masiva unifica en una única acción la realización de múltiples acciones para múltiples expedientes, consiguiendo con ello una reducción importante del tiempo dedicado respecto a si se realizara de forma individualizada.

5. Integración con los servicios electrónicos de correos: SICER y digitalización del Aviso de Recibo

Cuando no es a través del registro electrónico de salida, los documentos se envían al reclamante y resto de intervinientes a través de los servicios de Correos.

Para las notificaciones, el Departamento tiene contratado con Correos los siguientes servicios electrónicos:

- SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados)
Correos dispone de un sistema informático para la gestión de envíos certificados con aviso de recibo. Este sistema mejora las condiciones

de la entrega y pone a disposición del gestor del envío el estado de la entrega (notificado o devuelto), intentos de entrega y fecha de dicho estado. La plataforma SIGETEL está integrada con este servicio mediante servicios Web, lo cual permite actualizar estos datos automáticamente en el expediente, sin intervención del gestor.

- Servicio de "aviso de recibo digitalizado"
Correos dispone de un sistema informático que digitaliza los avisos de recibo y deposita estas imágenes en formato JPEG en un repositorio accesible por el cliente de forma segura mediante protocolo SFTP. Este sistema está integrado con SIGETEL, de manera que una copia digitalizada del impreso de aviso de recibo se incorpora de forma automática al expediente, evitando la necesidad de manipular el papel y disminuyendo el tiempo de respuesta de la Administración (ya que la imagen digitalizada se recibe antes que el papel físico).

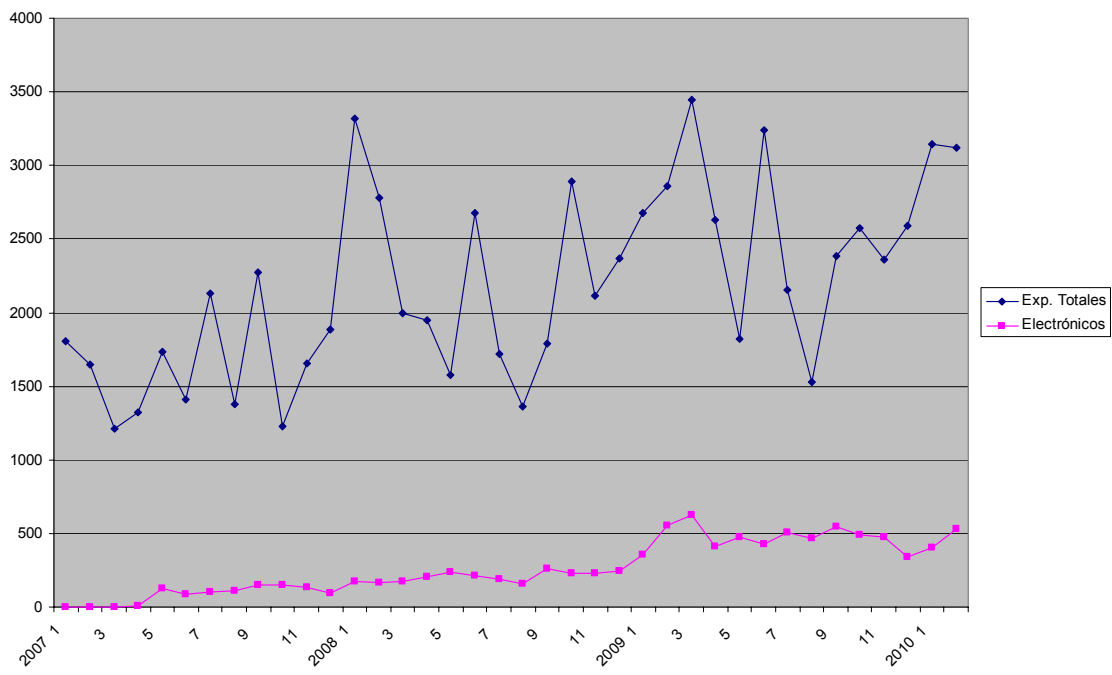
Datos estadísticos sobre tramitaciones realizadas y documentos gestionados así como evolución de las mismas

1. Expedientes INICIADOS. Totales / Desde entrada electrónica

Se presenta en la siguiente gráfica:

- el número total de expedientes de reclamaciones iniciados en la plataforma de workflow SIGETEL, agrupados por meses según la fecha de grabación (Exp.Totales).
- del total anterior, los que proceden de una reclamación presentada a través de los trámites en línea del Departamento (Electrónicos).

Se observa que tanto el número de reclamaciones como el porcentaje de las presentadas electrónicamente ha crecido desde la implantación de este procedimiento, de modo tal que actualmente la media de reclamaciones mensuales ronda los 2.500 y un 20% de las reclamaciones son presentadas por vía electrónica.

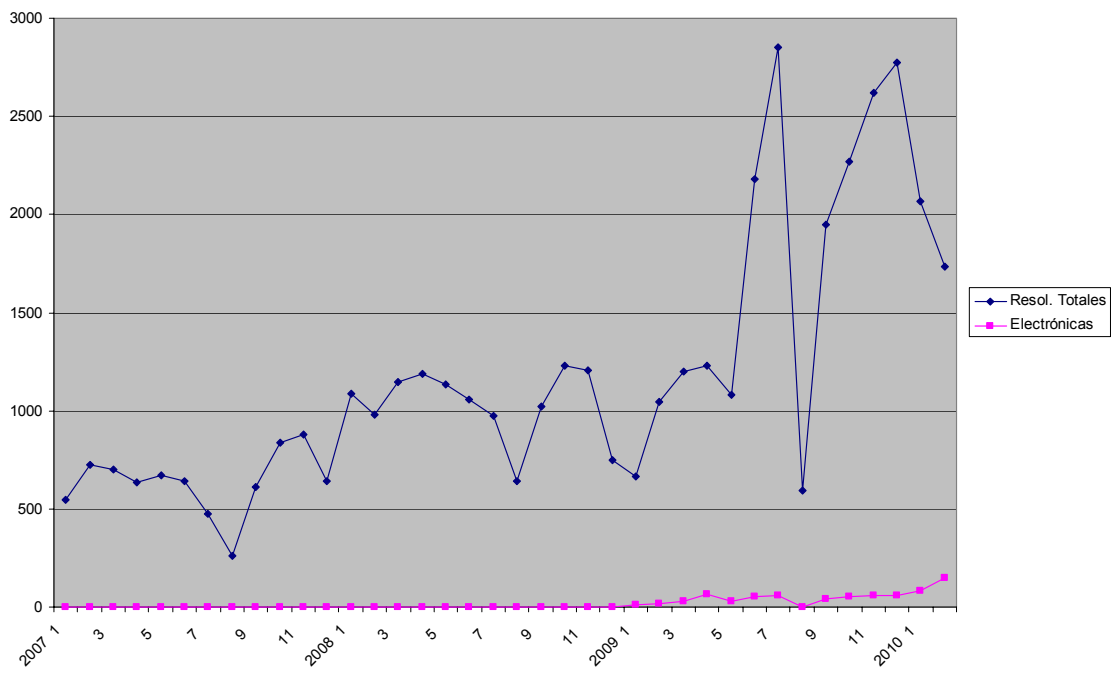


2. Resoluciones. Totales / Notificación electrónica

Se presenta en la siguiente gráfica:

- el número total de resoluciones de reclamaciones generadas y firmadas con firma electrónica en la plataforma de workflow SIGETEL, agrupadas por meses según la fecha de creación de la resolución (Resol_Totales).
- Del total anterior, el número de resoluciones notificadas por vía electrónica (Electrónicas).

Se observa que el número de resoluciones ha crecido notablemente desde la segunda mitad del pasado año, cuando se incorporaron mejoras internas como la firma electrónica y procesos masivos que aumentaron la productividad. En cuanto a las notificaciones telemáticas, hay que tener en cuenta que esta funcionalidad se implantó sin carácter retroactivo a comienzos del 2009, lo que significa que sólo los expedientes presentados electrónicamente el año pasado son susceptibles de ser notificados electrónicamente. Dado que la presentación electrónica crece, también lo hará la notificación, como apunta el final de la gráfica.



3. Documentos gestionados. Entradas / Salidas

Se presenta en la siguiente gráfica:

- el número de documentos de salida generados y registrados en la plataforma SIGETEL, agrupados por meses según la fecha de creación del documento (Salidas).
- Número total de documentos de entrada incorporados al sistema SIGETEL (Entradas).

Se observa que tanto las entradas como las salidas han subido, lo cual es posible gracias al aumento de productividad asociado a las herramientas y funcionalidades presentadas.

