



Protocolo para la atención de
audiencias en el sector de
Telecomunicaciones
(Rectoría)

1. Introducción

La Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones N° 8660 publicada en el Alcance N° 31 al diario oficial La Gaceta de fecha 13 de agosto de 2008, estableció en su artículo 38 la creación del sector telecomunicaciones en el marco de la sectorialización del Estado.

En virtud de lo anterior, el Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) como rector del Sector según lo dispuesto en el artículo 39 del cuerpo legal de cita, procede a dictar este protocolo para la atención interinstitucional de audiencias en materia de telecomunicaciones, con la finalidad de disponer de una guía para la recepción, verificación y tramitación de las solicitudes de audiencias con las autoridades Ministeriales o cualquier otra institución que requiera los servicios o criterio del Viceministerio de Telecomunicaciones.

Este instrumento pretende ser una herramienta útil y efectiva no solo para quienes laboran en la Rectoría, sino además para todo aquel que esté involucrado en la materia de telecomunicaciones y que requiera de algunos indicadores para la correcta y expedita atención de audiencias.

2. Objetivo

Este Protocolo pretende establecer los aspectos básicos que deben ser atendidos al momento de presentarse una solicitud de audiencia ante la Rectoría, con la finalidad de optimizar su gestión y garantizar una respuesta pronta y cumplida a los solicitantes en materia de Telecomunicaciones.

3. Ámbito:

Este protocolo norma la actuación para la solicitud de audiencias que debe atender la Rectoría, tomando como referencia general lo dispuesto por la Ley General de Telecomunicaciones (N° 8642) y al Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (N° 8660).

4. Funcionarios Responsables:

Los responsables de atender las audiencias serán por parte de la rectoría el Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones y la Viceministra de Telecomunicaciones. Asimismo serán responsables todos aquellos funcionarios que se designen para tal efecto.

5. Funcionarios encargados de tramitar la solicitud de audiencia:

Los funcionarios encargados de tramitar las solicitudes de audiencia serán la (s) secretaria (s) de la institución. (Rectoría).

6. Estructura Informativa al Ciudadano:

Con el objeto de canalizar adecuadamente todas las solicitudes de audiencia de los interesados en la materia se han establecido las siguientes líneas de actuación:

- Página WEB

Rectoría: www.telecom.go.cr

Esta página web contiene toda la información relevante en materia de telecomunicaciones (cronograma, trámites, instancias, etc.)

- Recepción de Solicitudes vía fax:

Rectoría: 2211-1280

- Recepción de solicitudes vía telefónica:

Rectoría: 2211-1200 (Viceministerio de Telecomunicaciones), 22571417 (Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones)

- Recepción de solicitudes por escrito:

Dirección del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones: Avenida 8 y 10, calle 25. Del Edificio de la Corte Suprema de Justicia 200 E, frente a la Iglesia Votivo Corazón de Jesús.

Dirección del Viceministerio de Telecomunicaciones: Edificio “Los Almendros”, en Barrio Tournón, ubicado entre la Estación de Buses del Atlántico y la ULACIT, diagonal al Banco HSBC.

7. Información básica que el solicitante debe aportar para la realización de una audiencia:

Esta ficha informativa será completada por el interesado con la finalidad de especificar algunos datos básicos para la concreción de la audiencia, entre los que destacan: Nombre del solicitante, institución o empresa a la que representa, País (lugar), puesto que ostenta en la institución, teléfono para comunicaciones, temas a tratar (agenda preliminar), personas que asistirán a la reunión, correo electrónico para confirmación de la audiencia.

Atención de Audiencias Ficha de solicitud

Nombre del solicitante	
Institución/ Empresa a la que representa	
País (lugar)	
Puesto que ostenta en la institución	

Teléfono para comunicaciones	
Temas a tratar (Agenda preliminar)	
Personas que asistirán a la reunión	
Correo electrónico para confirmación de audiencia	

8. Información básica de atención de audiencia:

Esta información deberá llenarse por parte del funcionario encargado de la gestión en la Rectoría, y servirá para informar los detalles de la audiencia al interesado.

Estos datos serán enviados al medio que el interesado haya proporcionado según la "ficha de solicitud". Los datos básicos que debe contener esta ficha informativa serán: Nombre del solicitante, institución o empresa a la que representa, fecha, hora y lugar que se asignó para la realización de la audiencia.

Atención de Audiencias Ficha de atención de audiencias

Nombre del solicitante	
Institución/ empresa a la que representa	
Fecha de la audiencia	
Hora de la audiencia	
Lugar donde se realizará la audiencia	

9. Lista de presencia

Previo a la realización de la audiencia la funcionaria encargada levantará la lista de personas que se reportaron como participantes en la audiencia, según la "ficha de solicitud". Para estos efectos se elaborará una lista de presencia con indicación de la fecha, hora, institución o empresa que solicitó la audiencia, el nombre completo, la institución o empresa a la que representa, correo electrónico, teléfono y firma. Este documento será debidamente completado antes de finalizar la audiencia.

Atención de Audiencias Lista de presencia

Fecha:

Hora:

Institución/ Empresa solicitante:

Nombre completo	Institución/ Empresa	Correo electrónico	Teléfono	Firma

10. Registro de la Audiencia:

Los funcionarios participantes de la audiencia (tanto los responsables como aquellos que éste designe) levantarán un registro de los temas analizados durante la reunión, con la finalidad de tener un respaldo de sus actuaciones. Este documento hará indicación de la fecha, hora, agenda preliminar, temas tratados, documentos que se anexan, y un apartado de observaciones.

Registro de Audiencias Viceministerio de Telecomunicaciones	
Fecha:	
Hora:	
Agenda preliminar:	
1.	
2.	
3.	
Temas Tratados:	
1.	
2.	
3.	
Documentos que se anexan:	
1.	
2.	
3.	
Observaciones:	
<hr/>	

11. Protocolo:

11.1. Al recibirse una solicitud de audiencia en la rectoría, a través de cualquier medio, el funcionario que la reciba (encargado) deberá informar al funcionario responsable de atender dicha audiencia.

11.2. El funcionario encargado, una vez recibida la primera solicitud de audiencia, deberá enviar al interesado la ficha de solicitud de audiencia.

11.3. El funcionario encargado del trámite deberá coordinar a lo interno de la institución o con otras, en caso de requerirse que la audiencia sea atendida interinstitucionalmente.

11.4. El o los funcionarios responsables definirán la fecha, hora y lugar para atender la audiencia, y lo comunicarán al funcionario encargado para su respectivo trámite ante el interesado.

11.5. El funcionario encargado deberá llenar la ficha de atención de audiencias, misma que será remitida al correo electrónico o medio de comunicación que facilitó el interesado con la finalidad de confirmar los detalles de la realización de la audiencia.

11.6. El día anterior a la audiencia, el funcionario encargado de la tramitación, confirmará la participación de todos los convocados.

11.7. El funcionario encargado será el responsable de levantar la “Lista de Presencia” para que sea debidamente completada por todos los asistentes a la audiencia.

11.8. El funcionario responsable o a quién éste designe deberá llenar el “Registro de Audiencias” en el cual se dejará constancia de todos los temas tratados durante la audiencia, así como de cualquier otro aspecto relevante.

11.9. Este registro será debidamente archivado por la funcionaria encargada del trámite, junto con la ficha de solicitud, la ficha de atención de audiencias, lista de presencia, registro de audiencia y cualquier documento importante.

12. Diagrama de Flujo del Protocolo:

