



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Guía # 4

Subárea: Destrezas Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Unidad de estudio: Expresión y Comunicación Oral

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 19 al 30 de Abril del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
Construcción/Aplicación: Efectúa llamadas telefónicas nacionales e internacionales mediante software de comunicación según protocolos	Hogar (<input type="checkbox"/>) Centro educativo (<input checked="" type="checkbox"/>)	Tipo: (<input type="checkbox"/>) Conocimiento



		<div><div></div><div>() Desempeño</div><div></div><div>(X) Producto</div><div></div></div>
--	--	---

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
	Aún no logrado	En proceso	Logrado
Realice un comentario respecto a la Ley General de Telecomunicaciones 8642			



NORMAS Y PRINCIPIOS DEL SERVICIO TELEFONICO NACIONAL E INTERNACIONAL

Ley General de Telecomunicaciones 8642

ARTÍCULO 41.- Régimen jurídico

El presente capítulo desarrolla el régimen de privacidad y de protección de los derechos e intereses de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

Los acuerdos entre operadores, lo estipulado en las concesiones, autorizaciones y, en general, todos los contratos por servicios de telecomunicaciones que se suscriban de conformidad con esta Ley, tendrán en cuenta la debida protección de la privacidad y los derechos e intereses de los usuarios finales.

A la Sutel le corresponde velar por que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca.

Ficha articulo

ARTÍCULO 42.- Privacidad de las comunicaciones y protección de datos personales

Los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales, mediante la implementación de los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias. Estas medidas de protección serán fijadas reglamentariamente por el Poder Ejecutivo.



Los operadores y proveedores deberán adoptar las medidas técnicas y administrativas idóneas para garantizar la seguridad de las redes y sus servicios. En caso de que el operador conozca un riesgo identificable en la seguridad de la red, deberá informar a la Sutel y a los usuarios finales sobre dicho riesgo.

Los operadores y proveedores deberán garantizar que las comunicaciones y los datos de tráfico asociados a ellas, no serán escuchadas, gravadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo cuando se cuente con la autorización judicial correspondiente, de conformidad con la ley.

Ficha artículo

ARTÍCULO 43.- Datos de tráfico y localización

Los datos de tráfico y de localización relacionados con los usuarios finales que sean tratados y almacenados bajo la responsabilidad de un operador o proveedor, deberán eliminarse o hacerse anónimos cuando no sean necesarios para efectos de la transmisión de una comunicación o para la prestación de un servicio.

Los datos de tráfico necesarios para efectos de la facturación de abonados y los pagos de las interconexiones, podrán ser tratados hasta la expiración del plazo durante el cual pueda impugnarse, legalmente, la factura o exigirse el pago.

Los datos de localización podrán tratarse solamente si se hacen anónimos o previo consentimiento de los abonados o usuarios, en la medida y por el tiempo necesario para la prestación de un servicio.

Ficha artículo

ARTÍCULO 44.- Comunicaciones no solicitadas

Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo la de los abonados que hayan dado su consentimiento previamente.

No obstante, cuando una persona, física o jurídica, obtenga con el consentimiento de sus clientes la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o servicio, esa misma persona podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el cliente



podrá pedirle al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrársele ningún cargo por ejercer ese derecho.

Se prohíbe, en cualquier caso, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.

Ficha artículo

ARTÍCULO 45.- Derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones

Los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público tendrán los siguientes derechos:

- 1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final.
- 2) Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio.
- 3) Autorizar previamente el cambio de proveedor de servicio.
- 4) Recibir un trato equitativo, igualitario y de buena fe de los proveedores de servicios.
- 5) Recibir el servicio en forma continua, equitativa, así como tener acceso a las mejoras que el proveedor implemente, para ello pagará el precio correspondiente.
- 6) Acceder gratuitamente a los servicios de emergencia, cuando se trate de servicios de telefonía o similares.
- 7) Recibir oportunamente la factura mensual del servicio, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 8) Poder elegir entre facturas desglosadas o no desglosadas de los servicios consumidos.
- 9) Recibir una facturación exacta, veraz y que refleje el consumo realizado para el período correspondiente, para lo cual dicha facturación deberá elaborarse a partir de una medición efectiva.



- 10) Recibir una facturación exacta, clara y veraz en cuanto a cargos por mora y desconexión.**
- 11) Obtener la pronta corrección de los errores de facturación.**
- 12) Elegir el medio de pago de los servicios recibidos.**
- 13) Recibir servicios de calidad en los términos estipulados previamente y pactados con el proveedor, a precios asequibles.**
- 14) Conocer los indicadores de calidad y rendimiento de los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público.**
- 15) Disponer gratuitamente de una guía telefónica nacional y de un servicio nacional de información de voz, sobre su contenido.**
- 16) Solicitar la exclusión, sin costo alguno, de las guías de abonados disponibles al público, ya sean impresas o electrónicas. Los abonados podrán decidir cuáles datos personales se incluyen, así como comprobarlos, corregirlos o suprimirlos.**
- 17) Mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicio similares.**
- 18) Usar igual número de dígitos para acceder a un servicio similar de telecomunicaciones, independientemente del proveedor del servicio que haya elegido el usuario final.**
- 19) Ser informado por el proveedor, oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.**
- 20) Ser informado claramente sobre los plazos de vigencia de las ofertas.**
- 21) No ser facturado por un servicio que el usuario final no ha solicitado.**
- 22) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas por el usuario por el medio de su escogencia.**
- 23) Ser informado oportunamente de la desconexión de los servicios.**
- 24) Obtener una compensación por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al proveedor.**



25) Solicitar la detención del desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero, sin costo alguno.

26) Impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada.

27) Impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes, así como rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.

28) Acceder a la información en idioma español.

29) Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.

La Sutel, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos técnicos y financieros, velará por que los operadores y proveedores ofrezcan a los usuarios finales con discapacidad acceso a los servicios regulados en esta Ley en condiciones no discriminatorias.

Ficha articulo

ARTÍCULO 46.- Contratos de adhesión

La Sutel homologará los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, con la finalidad de corregir cláusulas o contenidos contractuales abusivos o que ignoren, eliminen o menoscaben los derechos de los abonados.

Ficha articulo

ARTÍCULO 47.- Vías de reclamación



Los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en este capítulo, de acuerdo con la reglamentación que al efecto se dicte. Con este fin, deberán comunicar a la Sutel los medios disponibles y los tiempos ofrecidos de atención de dichas reclamaciones.

Ficha articulo

ARTÍCULO 48.- Procedimiento

Las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere este capítulo, podrán ser interpuestas por el usuario final o por cualquier persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que se reclama.

La reclamación deberá presentarse ante el propio operador o proveedor, el cual deberá resolver en un plazo máximo de diez días naturales. En caso de resolución negativa o insuficiente o la ausencia de resolución por parte del operador o proveedor, el reclamante podrá acudir a la Sutel.

La Sutel tramitará, investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley general de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978. La Sutel deberá dictar la resolución final dentro de los quince días hábiles posteriores al recibo del expediente.

Si la reclamación resulta fundada y sin perjuicio de las sanciones que correspondan, de conformidad con esta Ley, la Sutel dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y, cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa. Las resoluciones que se dicten serán vinculantes para las partes involucradas, sin perjuicio de los recursos ordenados en la ley.

Si de la reclamación se desprenden responsabilidades penales para cualquier involucrado, la Sutel deberá denunciarlo al Ministerio Público.



Las reclamaciones que se presentan ante la Sutel no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del reclamante, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio de comunicación escrita. En los casos de reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante la Sutel, al operador o proveedor le corresponde la carga de la prueba.

La acción para reclamar caduca en un plazo de dos meses, contado desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

La inclusión y la diversidad

La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Unesco, 2005).

La inclusión es necesaria si queremos:

- Un mundo más equitativo y más respetuoso frente a las diferencias.
- Beneficiar a todas las personas independientemente de sus características, sin etiquetar ni excluir.
- Proporcionar un acceso equitativo, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.