

CCP.I/DEC. 312 (XXXVII-20)¹

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS ESTADOS MIEMBROS
SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

La 37 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de Información y Comunicación (CCP.I),

DECIDE:

1. Invitar a los Estados miembros a responder el cuestionario que se adjunta en el anexo de la presente Decisión.
2. Solicitar a los Estados miembros que remitan la información enumerada en el anexo a los Relatores sobre Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones Mariella Seminario (mseminario@osiptel.gob.pe) e Ileana Gama (Ileana.gama@ift.org.mx), para presentar los resultados de la consulta en la 38 Reunión de la CCP.I.
3. Encargar a la Secretaria del CITEL la distribución del cuestionario a los Estados miembros estableciendo como fecha límite para su respuesta el 15 de diciembre del 2020.

**ANEXO DE LA DECISIÓN DE LA DEC. 312 (XXXVII-20)
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS ESTADOS MIEMBROS
SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

CUESTIONARIO

1. ¿Cuenta con programas de capacitación para su personal sobre el marco normativo de protección de los derechos de los usuarios? Mencione y describa.
2. ¿Qué temas priorizan en los programas de capacitación que desarrollan? Detallar.
3. ¿Qué temas considera que hace falta abordar en los programas de capacitación? Describa.
4. ¿Tienen capacitaciones específicas para su personal sobre la atención a personas con discapacidad? Describa.
5. ¿Se brinda capacitación para la atención a usuarios que hablan idiomas o lenguas originarias? Describa.
6. ¿Se brinda capacitación para la atención a usuarios en temas de calidad de atención? Detallar.
7. Dentro de sus programas de capacitación, ¿se brinda pasantías a funcionarios de otras entidades vinculadas a la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? Detalle.
8. Dado el contexto actual de la pandemia por COVID-19, ¿Se ha considerado brindar o se brinda algún tipo de capacitación específica vinculada al uso y/o desarrollo de herramientas digitales?

¹ CCP.I-TIC/doc. 4992/20