CONSEJOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 – PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

1. DIRECCIÓN RESPONSABLE: Dirección de Atención y Protección del Usuario.

2. OBJETIVOS:

- Fortalecer a los Consejos de Usuarios como un órgano consultivo encargado, entre otras cosas, de ser el nexo entre los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones y el organismo regulador, interviniendo acorde a sus funciones por ley, interactuando mediante la participación proactiva de sus miembros a través de propuestas de líneas de acción en beneficio de los usuarios, de manera que se fortalezcan los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Fomentar la participación ciudadana con el objeto de mejorar la calidad y cobertura de los servicios y actividades bajo el ámbito regulatorio del OSIPTEL.

3. ACTIVIDADES Y TAREAS PROGRAMADAS PARA EL AÑO 2022

Las actividades previstas para el 2022, se realizarán a través del uso de plataformas virtuales como canal de acercamiento a los usuarios y grupos de interés; no obstante ello, se podrán realizar actividades presenciales en aquellos lugares que cumplan con todos los protocolos de bioseguridad y que sea previamente autorizado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU).

3.1. Descripción de las actividades a realizar y las tareas que contribuirán con los objetivos proyectados.

Propuesta de mejora a proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del Regulador.

Dentro de las funciones del Consejo de Usuarios se encuentra la de emitir opinión respecto de los principales proyectos y normas vinculados a los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones.

Comprende evaluar normativas, procedimientos, entre otros que estén vinculados a los servicios de telecomunicaciones, y de corresponder proponer mejoras a los mismos.

Su unidad de medida es presentar la propuesta u oportunidad de mejora, a través de un informe el cual deberá encontrarse debidamente sustentado y con la siguiente estructura:

- Antecedentes
- Base Legal
- Análisis
- Resultado
- Propuesta de mejora
- Conclusiones y recomendaciones

Promoción de la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.

Desarrollar Audiencia Pública para tratar temas de interés referido a los usuarios, a fin de promover la participación social en el proceso de toma de decisiones del Regulador sobre los intereses y beneficios de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se entiende que las Audiencias Públicas son mecanismos orientados a promover la participación social en el control de los operadores de servicios públicos de actividad privada y de los propios organismos controladores. Asimismo, constituyen una instancia de participación en el proceso de toma de decisión administrativa o legislativa en el cual la autoridad responsable de la misma habilita un espacio institucional para que todos aquellos que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto de ella. El objetivo de estas instancias es que la autoridad responsable de tomar la decisión acceda a las distintas opiniones sobre el tema en forma simultánea y en pie de igualdad a través del contacto directo con los interesados.

Actividad	Cantidad	Semestres
Audiencia Pública	1	II Semestre

Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y de los Consejos de Usuarios

Desarrollar talleres, charlas y/o conferencias, a fin de poder orientar y difundir la labor del regulador y de sus principales normativas, a nivel nacional, buscando que los usuarios conozcan cuáles son los derechos que los asisten y que puedan estar correctamente informados para hacer uso de sus derechos.

De igual modo se propone fortalecer la imagen del Consejo de Usuarios, desarrollando estas actividades a nivel nacional y/o regional.

Actividad	Cantidad	Semestre
Taller	4	I Semestre
Taller	4	II Semestre

Asimismo, se busca difundir los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la Red de Contactos (50 usuarios) de cada miembro del Consejo de Usuarios.

Reporte sobre consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador.

Comprende el levantar información sobre los principales problemas, necesidades y/o expectativas de los usuarios respecto a sus servicios de sus servicios de telecomunicaciones.

Este levantamiento de información podrá realizarse mediante las siguientes herramientas:

1. Recepción de quejas y denuncias.
2. Recepción de información alcanzada por los usuarios.
3. Información obtenida mediante los canales virtuales del OSIPTEL.
4. Información recibida a través de las Oficinas Regionales del OSIPTEL.
5. Videoconferencias (participación de todos los miembros)
6. Visitas a nivel regional (sostener reuniones, talleres)

Un requisito indispensable será presentar al OSIPTEL la información recopilada, a través de informes/reportes debidamente estructurados contribuyendo de modo tal a identificar los problemas que aquejan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, se desarrollará material audiovisual dirigido a los usuarios para motivar su interés en los problemas más recurrentes relacionados a los servicios de telecomunicaciones. Las propuestas deberán ser presentadas a la Dirección de Atención y Protección del Usuario para su evaluación y aprobación, luego ser remitidas a la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales – OCRI para su adaptación acorde al manual de identidad visual del OSIPTEL.

Desarrollo de la gestión del conocimiento del Consejo de Usuarios.

Sesiones Ordinarias y Extraordinarias Virtuales

El Consejo de Usuarios sesiona en forma ordinaria y extraordinaria. Las sesiones ordinarias deben tener lugar dos veces al año, en la fecha que determine el propio Consejo y en ellas se aprueba el Plan Operativo Anual 2022 y el Informe Anual de Actividades, respectivamente.

Sesiones Ordinarias Virtuales

Primer Trimestre 1era Sesión Ordinaria (Virtual/presencial)

Cuarto Trimestre 2da Sesión Ordinaria (Virtual/presencial)

Las sesiones extraordinarias podrán ser llevadas a cabo cuando lo solicite el Coordinador Titular, y se realizan de forma virtual. Asimismo, el Presidente del Consejo Directivo o el Gerente General del OSIPTEL podrán solicitar la realización de sesiones extraordinarias.

Excepcionalmente, la Presidencia del Consejo Directivo o la Gerencia General del OSIPTEL podrán facultar la realización de sesiones extraordinarias presenciales, previa presentación de la agenda, la misma que deberá estar referida a asuntos cuya importancia o urgencia requiera de inmediata opinión para el organismo regulador.

Reunión de trabajo con las principales áreas vinculadas a usuarios del OSIPTEL

A efectos de optimizar los recursos informativos obtenidos periódicamente a nivel nacional, actualizar conocimientos y direccionar las metas, se considera conveniente que el Consejo de Usuarios sostenga reuniones de trabajo de forma virtual con las Direcciones de Línea relacionadas a usuarios, a fin de obtener mediante las mismas un sentido y búsqueda de beneficio directo para los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones.

ACTIVIDAD	SEMESTRE
(2) Reuniones de trabajo	I Semestre
(2) Reuniones de trabajo	II Semestre

Estas reuniones virtuales tendrán también como objetivo afinar mecanismos que permitan alcanzar logros y trabajar en conjunto.

Capacitación en temas vinculados a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se capacitará virtualmente a los miembros de los Consejos de Usuarios sobre principales normas relacionadas a los servicios de telecomunicaciones.

ACTIVIDAD	SEMESTRE
(1) Capacitación	II Semestre

3.2. Beneficiarios (descripción y cuantificación) de las actividades y tareas.

Los beneficiarios directos de las actividades que desarrollará el Consejo de Usuarios, son los usuarios de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, a nivel nacional (Ver cuadro), si consideramos la cantidad de abonados o líneas en servicio en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, telefonía de uso público y(o acceso a Internet (ADSL).

Servicio involucrado	Cantidad -SEP 2021	%
Telefonía Fija	2,212,621	4.49%
Telefonía Móvil	41,957,525	85.19%
Telefonía Pública	90,893	0.18%
Acceso Fijo a internet	3,032,464	6.16%
Acceso a TV cable	1,955,438	3.97%
Total General	**49,248,941**	**100%**

Fuente: Información extraída el 12/01/2022 del PUNKU – OSIPTEL

4. VINCULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEI VIGENTE

Objetivos Estratégicos PEI		Vinculación
OEI.01	Promover la competencia entre las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.	
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos.	
OEI.03	Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.	
OEI.04	Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	**X**
OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	
OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	
OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	

Julio César Vásquez Aguayo
Coordinador
Consejo de Usuarios del OSIPTEL
2021 - 2023

Windy Luzbetmi Araujo Lupaca
Coordinador Alterno
Consejo de Usuarios del OSIPTEL
2021 - 2023

David Vicente German Camarena
Secretario de Actas
Consejo de Usuarios del OSIPTEL

Fidel Narciso Gonzáles Mucha
Miembro
Consejo de Usuarios del OSIPTEL
2021 - 2023

Darío Jesús Mollo Valdivia
Miembro
Consejo de Usuarios del OSIPTEL
2021 - 2023

Ana Cecilia Angulo Alva
Miembro
Consejo de Usuarios del OSIPTEL
2021 - 2023