

CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL
Plan Operativo 2024 - Metas Físicas

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO - DAPU																													
ESTRUCTURA DEL PRODUCTO																													
Producto 3 : Usuarios Protegidos en sus Derechos																													
Actividad 1 : Servicios de orientación al usuario																													
Actividad 2 : Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario																													
Actividad 3 : Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios																													
Actividad 4 : Marco normativo de protección al usuario																													
Actividad 5 : Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones																													
PROGRAMACIÓN FÍSICA																													
ORDEN	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)				UNIDAD DE MEDIDA		CANTIDAD ANUAL		PROGRAMACIÓN TEIMESTRAL												RESPONSABLE								
									I			II			III			IV											
P	% de ejecución de las actividades programadas en el Plan Operativo del Consejo de Usuarios																	95%			Consejos de Usuarios								
Nº	ACTIVIDAD / TAREA		BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL												RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA									
			Tipo	Cantidad		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM				
1	Propuesta de mejora a proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del Regulador.																												
1.1	Evaluar normativas, procedimientos, entre otros que estén vinculados a los servicios de telecomunicaciones, y de corresponder proponer mejoras a los mismos.		Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones		N.D.	A nivel nacional y/o regional		Propuesta de mejora		1					0				0				0	1			1	CU	
2	Promoción de la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.																												
2.1	Desarrollar Audiencias Públicas para tratar temas de interés referido a los usuarios.		Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones/ Miembros del Consejo de Usuarios		Mínimo 50 personas por evento	A nivel nacional y/o regional		Audiencia Pública		2					0			1	1			1	1				0	CU/DAPU	
3	Difusión de las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.																												
3.1	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.		Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones		Mínimo 30 personas por evento	A nivel nacional y/o regional		Taller/capacitaciones y/o conferencia		6				1	1	1	1		2	1	1		2	1			1	CU/DAPU	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL																RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		Tipo	Cantidad		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM		
3.2	Difundir información relacionada a normativas, implementación de herramientas digitales, principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros, a través de la Red de Contactos de cada miembro del Consejo de Usuarios.	Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones	Mínimo 50 usuarios por reporte y por cada miembro del Consejo de Usuarios	A nivel nacional	Reporte de difusión de información	49		7	7	14		7	7	14	7		7	14	7				7	CU
4	Reporte sobre consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador.																							
4.1	Levantar información sobre los principales problemas, necesidades y/o expectativas de los usuarios respecto a sus servicios de telecomunicaciones.	Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones	N.D.	A nivel nacional y/o regional	Reporte	2			0	0			1	1				0	1				1	CU
5	Desarrollo de la gestión del conocimiento del Consejo de Usuarios.																							
5.1	Desarrollar Sesiones Ordinarias/Sesiones Extraordinarias para la planificación, desarrollo y evaluación de actividades.	Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones/ Miembros del Consejo de Usuarios	2	Presencial y/o virtual	Sesiones Ordinarias (presencial/virtual) Sesiones Extraordinarias (virtual)	2		1		1				0				0		1			1	CU/DAPU
5.2	Desarrollar reuniones de trabajo con las Unidades Orgánicas de Línea relacionadas a usuarios.	Miembros del Consejo de Usuarios	4	Presencial y/o virtual	Reuniones de trabajo	4		1		1	1			1	1			1	1				1	DAPU/ Unidad Orgánica que corresponda
5.3	Participar en webinar, foros, talleres y/o capacitaciones en temas vinculados a los servicios públicos de telecomunicaciones.	Miembros del Consejo de Usuarios	2	Presencial y/o virtual	Capacitación a miembros del Consejo de Usuarios	2			1	1				0				0	1				1	CU/DAPU
6	Piloto: Problemas y soluciones para la región																							
6.1	Participar como ponentes en los talleres.	Miembros del Consejo de Usuarios	7	Presencial	Participación en calidad de ponente	7				0			1	1		2	2	4	2				2	