



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00162-2023-CD/OSIPTEL

Lima, 13 de junio de 2023

MATERIA	NORMA QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,
- (ii) El Informe Nº 050-DAPU/2023 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, este Organismo en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a “(...) las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia (...)”;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a aplicar por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con la finalidad de garantizar estándares mínimos de atención respecto de los trámites realizados por los usuarios;

Que, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra vigente hace diez (10) años, y, si bien se ha detectado un avance de los resultados obtenidos por las empresas operadoras en los indicadores de calidad de atención, se requiere reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida;

Que, de otro lado, se advierte que, actualmente, los usuarios de las empresas operadoras pueden realizar trámites y/o consultas mediante canales digitales; sin embargo, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente solo regula la atención por canales presenciales y telefónicos; por lo que, se requiere establecer disposiciones para contar con una adecuada atención en los canales digitales;

Que, teniendo en cuenta lo expuesto y, luego de la revisión realizada por este Organismo se ha considerado necesario aprobar un nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de garantizar una adecuada y eficiente atención a los usuarios de las empresas operadoras;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, de acuerdo a lo antes expuesto y al análisis realizado en la Declaración de Calidad Regulatoria - Informe de Vistos-, se debe disponer la aprobación de la publicación en el diario oficial El Peruano del proyecto de norma que modifica Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad de que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 926/23 de fecha 11 de mayo de 2023;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General del OSIPTEL, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <https://www.gob.pe/osiptel>).

Artículo Tercero.- Establecer un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/#>), mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

PROYECTO DE REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto de la norma

La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios y abonados a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios y abonados que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el OSIPTEL.

Artículo 2.- Definiciones

Chatbot: Es un tipo específico de aplicación de software o programa informático que simula la comunicación de persona a persona procesando conversaciones humanas (escritas o habladas) en un lenguaje natural, permitiendo a las personas interactuar con dispositivos digitales como si estuvieran comunicándose con una persona.

Código de atención: Es el código o número único con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas un trámite o consulta del usuario y abonado. Se considera como código de atención al código de pedido, código de reclamo, recurso de apelación o queja, cuando la atención corresponda a los procesos en mención.

Constancia de arribo: Documento físico o virtual que las empresas operadoras entregan al usuario y abonado al momento de su llegada a los centros y puntos de atención, el cual incluye información de la fecha y la hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de su entrega, así como el tipo y número de documento de identificación (DNI, Carnet de extranjería u otro documento legal) del usuario y abonado.

Consultas: Solicitudes de carácter informativo u orientativo, realizada por el abonado y usuario sobre los servicios públicos de telecomunicaciones o que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL. No se considera como consulta a las interacciones informativas que obtiene el usuario y abonado mediante modalidades de atención pasiva: atención telefónica con opciones múltiples o autogestión.

DTMF/IVR: Los *Dual Tone Multi Frequency* (DTMF) y los *Interactive Voice Response* (IVR) son herramientas de derivación o canalización de las atenciones vía opciones menú textual.

Establecimiento comercial: Espacio físico propio o tercerizado de la empresa operadora en el cual comercializa el servicio público de telecomunicaciones y tiene ventanillas o módulos de atención.

Evento de inoperatividad: Comprende la inoperatividad total o parcial de los sistemas de atención de servicios públicos de telecomunicaciones que no permite el registro de las atenciones y/o la tramitación de las solicitudes o reclamos, inclusive si se continúa la atención con registros manuales.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Inicio de sesión: Método por el cual los usuarios y abonados acceden a diferentes sistemas, aplicaciones o plataformas.

Trámite: Comprende el reporte de averías y calidad, reclamo, recurso de apelación, queja u otra solicitud realizada por el abonado y usuario que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del OSIPTEL. Las transacciones financieras, entendidas como pagos o depósitos, derivados de la atención de un trámite o consulta y realizados dentro de la atención o de manera posterior en otro canal no se categoriza como un trámite. Tampoco se consideran como trámites aquellas interacciones automatizadas que se realizan en los canales digitales para poder obtener una cuenta de usuario, ingresar contraseña, cambiar contraseña, actualizar perfil de usuario, descargar recibo, descargar contrato, ingresar datos biométricos u otras acciones que no estén vinculadas con el servicio contratado.

Artículo 3.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención

La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:

1. Contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios y abonados, el cual debe absolver consultas y atender trámites conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con su primer nombre y apellido paterno al inicio de toda atención.
2. Contar con sistemas de información o aplicativos diseñados para brindar al usuario y abonado la trazabilidad de sus trámites, mediante un módulo de consulta que permita visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual, el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final.
3. Remitir al usuario y abonado, al culminar la atención, un SMS, correo electrónico u otro medio con el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención. En el caso de los reportes por calidad o averías, reclamo, queja o recurso de apelación, se aplica lo establecido en el Reglamento para atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
4. Difundir información actualizada de la lista de los centros y puntos de atención a usuarios y abonados, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, número de contacto, la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles. Esta información se debe publicar en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.

La empresa operadora se encuentra prohibida de limitar o restringir la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico, salvo que la normativa vigente lo indique o exista una limitación técnica previamente comunicada al OSIPTEL.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 4.- Canales de atención en el canal presencial

La empresa operadora es responsable de brindar y garantizar a sus usuarios y abonados una atención presencial adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas comerciales, que permita la atención de las consultas y trámites.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

La empresa operadora cuenta dos tipos de canales de atención presencial:

- (i) **Centros de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados, que cuentan como mínimo con cuatro (4) ventanillas o módulos de atención de consultas, trámites de usuarios y abonados, así como pagos de servicios. La empresa operadora debe tener operativo como mínimo un (1) centro de atención por cada departamento en el cual presta y comercializa de forma presencial el servicio.

En el caso de las empresas con más de 300 mil abonados en algún departamento, se debe tener operativo, como mínimo, dos (2) centros de atención en distritos distintos.

Cualquier establecimiento comercial de la empresa operadora que tenga cuatro (4) ventanillas o módulos de atención debe ser acondicionado para ser un centro de atención y brindar de manera efectiva el servicio de atención, de conformidad con las normas definidas en este Reglamento.

- (ii) **Punto de atención:** Establecimientos designados por la empresa operadora para la atención de al menos los trámites prioritarios y el pago de servicios. La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por provincia, salvo que ya tenga un centro de atención. Los trámites prioritarios son migraciones, bajas, suspensión de servicio, altas, reclamos, quejas, apelaciones y otros que declare el OSIPTEL. En este caso, la atención del trámite no solo implica la recepción, sino también la evaluación y eventual aprobación.

Artículo 5.- Obligaciones de la atención en el canal presencial

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Brindar una única constancia de arribo, física o virtual, la cual debe incluir la fecha y hora de entrega (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) y el número del documento legal de identificación a cada una de las personas que acudan a sus centros o puntos de atención. La constancia virtual debe proporcionarse a través de un medio que permita acreditar su entrega. Es responsabilidad de la empresa operadora brindar dicha constancia de manera inmediata al arribo del usuario y abonado al centro o punto de atención, aun cuando por razones de aforo no pueda ingresar al establecimiento y que toda persona que se encuentra esperando la atención dentro o fuera de tales establecimientos cuenten con la constancia. Dicha constancia es requisito indispensable para que el usuario y abonado pueda empezar su atención.
2. Proporcionar, a solicitud del OSIPTEL, un espacio físico y facilidades técnicas en la zona de espera de sus centros y puntos de atención, a efectos de que pueda instalar un equipo telefónico del OSIPTEL u otro equipo que permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios y abonados, así como brindar material informativo vinculado con los servicios de telecomunicaciones.
3. Garantizar que el personal encargado de la atención seleccionados por el OSIPTEL para la capacitación y la evaluación de su nivel de conocimiento del marco normativo vinculado a los usuarios y abonados se encuentren presentes. La tasa máxima de inasistencia a estos eventos es de 5% por





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

centro o punto de atención. Para este fin, el OSIPTEL requerirá por comunicación escrita la lista completa del referido personal con la especificación del centro y punto de atención donde labora.

4. Garantizar que las oficinas y puntos de atención se encuentren disponibles las dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana.

CAPÍTULO III: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DIGITAL

Artículo 6.- Modalidades de atención en el canal telefónico

La empresa operadora brinda la atención telefónica a través de sus servicios de información y asistencia, según las siguientes modalidades que pueden concurrir en una misma atención:

- Atención telefónica con menú de opciones:** Atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario y abonado solo debe elegir la opción y recibir la información solicitada, o registrar el trámite solicitado. Las opciones pueden ser numéricas o mediante una secuencia de preguntas. Este tipo de atención se restringe a las tecnologías *Dual Tone Multi Frequency* (DTMF) y los *Interactive Voice Response* (IVR).
- Atención telefónica con asesor virtual:** Atención que tiene un carácter interactivo, similar a la atención con asesor humano, donde el usuario y abonado debe experimentar la posibilidad de realizar consultas o trámites. Este tipo de atención tiene capacidad de aprendizaje autónomo, comprensión de las comunicaciones de los usuarios y abonados, rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado; así como flexibilidad en sus respuestas. Esta definición se circunscribe solamente a los chatbot de voz. En caso no se verifique estos aspectos, el canal se considera como una atención telefónica con menú de opciones.
- Atención telefónica con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

En la secuencia del proceso de atención telefónica no se puede implementar simultáneamente la atención telefónica con menú de opciones y la atención telefónica con asesor virtual, por lo que la empresa operadora tiene la obligación de ofrecerlos a través de números diferentes.

Artículo 7.- Modalidades de atención en el canal digital

Las atenciones digitales se realizan a través de páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital, según las siguientes modalidades:

- Autogestión:** Aquella atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario y abonado solo debe seguir la secuencia lógica de un trámite o consulta definido previamente.
- Atención digital con asesor virtual:** Aquella atención que tiene un carácter activo y emula una atención con asesor humano, por lo que el usuario y abonado debe experimentar la posibilidad de consultar o solicitar aspectos no considerados dentro de las opciones configuradas por defecto. Esta definición se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

circunscribe solamente a los chatbot escritos y de voz. En caso no se verifique estos aspectos, el canal se considera como autogestión.

- (iii) **Atención digital con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano, quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

No se considera como canales de atención digital a las plataformas públicas (foros, chats grupales, etc.) en las que no se brinde una atención personalizada. En el caso de las redes sociales, la atención se inicia solamente si el usuario y abonado es trasladado a un espacio privado donde puede formular sus trámites o consultas.

Artículo 8.- Obligaciones de la atención telefónica y digital

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Garantizar una disponibilidad mínima de la atención telefónica y digital con asesor humano de dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana y, de veinticuatro (24) horas durante los siete (7) días de la semana para la atención telefónica o digital con asesor virtual.
2. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados; salvo que la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red o tenga una plataforma digital exclusiva para estos trámites.
3. Remitir, a solicitud del OSIPTEL, un estudio, con pruebas técnicas de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que se evidencie que la plataforma digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión de las comunicaciones de los usuarios y abonados, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y abonado y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual.
4. Informar al usuario y abonado al inicio de una atención con asesor virtual el tipo de asesor que le atenderá, e indicarle que puede solicitar la atención con un asesor humano luego de culminar la identificación del usuario y abonado; así como de los datos de su consulta o trámite, o si lo desea, continuar con el asesor virtual.
5. Brindar la posibilidad de que el usuario y abonado pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual, ello sin perjuicio de la obligación indicada en el numeral anterior. En el caso de una autogestión, la plataforma debe poner a disposición del usuario y abonado el número telefónico o el enlace que le traslade con el asesor humano.
6. Garantizar que la interacción con el usuario y abonado en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual aplicando un plazo máximo de respuesta de treinta (30) segundos respecto de cada interacción, salvo en los casos que se informe al usuario y abonado que se requiere un tiempo de espera mayor.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

CAPÍTULO IV: ACCESO VIRTUAL A INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Artículo 9.- Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

La empresa operadora tiene la obligación de brindar al OSIPTEL acceso y descarga de los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad. El acceso y descarga debe estar disponible de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

El acceso virtual brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la información incluida en los registros de atención presencial, telefónico y digital, registro de centros y puntos de atención y el registro de eventos de inoperatividad, por un periodo mínimo de doce (12) meses.

El acceso virtual debe contar con dos modalidades de búsqueda y extracción: (i) no aleatorio con filtros de búsqueda y (ii) aleatorio con filtros de búsqueda. En la primera modalidad, los filtros deben permitir la búsqueda por:

- Canal de atención: presencial, telefónico y digital
- Modalidad de atención
- Código del centro o punto de atención, solo para las atenciones presenciales
- Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario
- Nombres y apellidos del abonado y usuario
- Fecha y hora: en canal presencial es respecto a la emisión de la constancia de arribo al centro o punto de atención, en canal telefónico es cuando se establece la llamada y en el canal digital cuando se inicia la sesión.
- Código de atención.
- Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
- Ámbito geográfico: departamental y nacional.

El filtro de fecha y hora debe permitir una búsqueda para diversos períodos de tiempo (diario, mensual, trimestral, semestral, anual y periodo libre). En el caso de los registros de inoperatividad, se debe aplicar solo un filtro de búsqueda basado en la fecha del evento de inoperatividad. La efectividad de descarga de solicitudes de menos o igual que 400 registros debe ser como mínimo de 99% y la efectividad de solicitudes de más de 400 registros debe ser como mínimo de 70%.

En la segunda modalidad, la búsqueda y extracción debe permitir un muestreo para variable continua y para variable discreta, aplicando las fórmulas determinadas en el anexo N° 3. La efectividad mínima de este tipo de búsqueda debe ser de 90%.

En caso de indisponibilidad técnica, la empresa operadora tiene la obligación de comunicar al OSIPTEL en un plazo máximo de treinta (30) minutos a través de la dirección electrónica comunicada por el OSIPTEL, y si se tratase de acciones de mantenimiento la comunicación se debe realizar con diez (10) días hábiles de antelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

La información debe actualizarse en un plazo máximo de un (1) día hábil, salvo en el para el registro de eventos de inoperatividad, cuya actualización se realiza en el plazo máximo de quince (15) minutos.

Al personal designado del OSIPTEL se le brinda acceso a la información señalada en el presente artículo a través de un usuario y contraseña únicos brindado por la empresa operadora. Luego de dicho acceso, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.

Artículo 10.-Registro de centros y puntos de atención

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, la totalidad de sus centros y puntos de atención, de acuerdo con el siguiente detalle:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Tipo de establecimiento (centro o punto de atención).
3. Departamento, provincia, distrito, dirección específica del centro o punto de atención.
4. Coordenadas geográficas del centro o punto de atención.
5. Horario de atención de lunes a viernes, sábado, domingo y feriados.
6. Nombre del supervisor encargado.
7. Teléfono fijo o móvil de contacto.
8. N° de ventanillas o módulos disponibles
9. N° promedio de personal dedicado a la atención.

La empresa operadora debe comunicar cualquier modificación al OSIPTEL en el plazo máximo de un (1) día hábil.

Artículo 11.-Registro de las atenciones presenciales

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de emisión de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
3. Número telefónico del abonado y usuario, de ser el caso.
4. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
5. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario.
6. Departamento, determinado en función de la ubicación del centro de atención o punto de atención.
7. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) del inicio de la atención en ventanilla o módulo de atención o la indicación de deserción.
8. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
9. Código de atención.
10. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto o correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada con detalle de la fecha y código de atención.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la atención.

Los numerales 6 al 11 no aplica para casos de deserción.

Artículo 12.-Registro de las atenciones telefónicas

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada llamada establecida a su canal de atención telefónico, la siguiente información:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

1. Fecha y hora del establecimiento de la llamada.
2. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario.
4. Número telefónico desde donde se comunica el abonado y usuario, de ser el caso.
5. Departamento, determinado en función al origen de la llamada.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
7. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso.
8. Código de atención.
9. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
10. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 6.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada, con detalle de la fecha y código de atención y el código de atención, de corresponder.
12. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la llamada o del corte de la llamada.
13. Identificación de la parte que corta la llamada.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado con otro asesor.
15. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de la llamada de re-contacto, de corresponder.

El numeral 11 no aplica para casos de llamadas cortadas.

Artículo 13.-Registro de las atenciones en canales digitales

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, por cada sesión establecida a su canal de atención digital, la siguiente información:

1. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) del inicio de la sesión.
2. Nombres y apellidos del abonado y usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del abonado y usuario, de ser el caso.
4. Departamento, determinado en función al origen de la conexión de red.
5. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso
7. Código de atención.
8. Detalle de atención: consulta o tipo de trámite.
9. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 7.
10. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite o consulta realizada, con detalle de fecha y código de atención, de corresponder.
11. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) fin de la sesión
12. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado con otro asesor.
13. Identificación de la parte que suspende la sesión.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario y abonado a otro canal.



15. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de la comunicación de re-contacto, de corresponder.

El numeral 11 no aplica para casos de atenciones suspendidas.

Artículo 14.-Registro de un evento de inoperatividad

La empresa operadora tiene la obligación de registrar en el acceso virtual definido en el artículo 9, cada evento de inoperatividad respecto de sus canales de atención presencial, telefónico y digital, con la siguiente información:

1. Tipo de sistema afectados
2. Alcance de la afectación: centro o punto de atención afectado del canal presencial, número afectado del canal telefónico, y/o plataforma afectada del canal digital.
3. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) en la que inicia el evento de inoperatividad
4. Razón o motivo que generó el evento: mantenimiento programado, caso fortuito o mayor, o fallas en el sistema.
5. Detalle del evento y las acciones realizadas para la solución del problema.
6. Fecha y hora (dd/mm/aaaa HH:mm:ss) de finalización del evento de inoperatividad.

El tiempo que los centros y puntos de atención solo permiten la comercialización de servicios y/o equipos terminales, será contabilizado como periodo de inoperatividad.

No se considerará como inoperatividad en los sistemas de atención a las ventanas de mantenimiento que la empresa operadora pueda programar siempre que estas se realicen en el horario de 0 a 6 horas del día y se comuniquen previamente al OSIPTEL hasta con 24 horas de anticipación.

La empresa operadora debe comunicar el evento de inoperatividad al OSIPTEL, a la cuenta de correo que designe, en el plazo máximo de sesenta (60) minutos de ocurrido el evento, y la información de los numerales 4 al 6 se registran en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de finalizado el evento de inoperatividad.

Artículo 15.-Acceso a audios de atención telefónica

La empresa operadora debe habilitar un módulo que permita la descarga de los audios de las atenciones del canal telefónico requeridos por el OSIPTEL a través de comunicación escrita. En el caso de las atenciones telefónicas con asesor virtual, se puede usar transcripciones.

El OSIPTEL solo puede solicitar los audios que las empresas operadoras deben conservar conforme a la normativa vigente. Dicho módulo debe realizarse a través del acceso virtual a la información del servicio de atención al usuario y abonado. Los audios solicitados se conservarán en el acceso virtual por un período de tres (3) meses, el inicio de plazo se contabiliza a partir de la comunicación escrita de la empresa operadora en la que se señala que los audios están disponibles.

CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Artículo 16.-Medición de la calidad de atención

La medición técnica de la calidad de atención de las empresas operadoras se realiza mediante los siguientes indicadores de calidad de atención:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (i) **Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA)**: Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios y abonados, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.
- (ii) **Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP)**: Medido como el porcentaje de usuarios y abonados que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.
- (iii) **Indicador de Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP)**: Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de venta habilitado para la atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario y abonado recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.
- (iv) **Indicador de Corte de la atención telefónica (CAT)**: Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario y abonado.
- (v) **Deserción de la atención telefónica (DAT)**: Medido como el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas.
- (vi) **Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 1 (AVH1)**: Medido como el porcentaje de llamadas establecidas dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.
- (vii) **Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2)**: Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano.
- (viii) **Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 1 (ADH1)**: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 80 (ochenta) segundos de iniciada la sesión por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.
- (ix) **Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 2 (ADH2)**: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano.

El procedimiento de medición de cada uno de los indicadores y los correspondientes umbrales de desempeño mínimo se describen en el Anexo 2.

Artículo 17.- Información necesaria para el cálculo de los indicadores de calidad de atención.

La empresa operadora debe habilitar un módulo que permita la descarga de la información indicada en el anexo 1 para el cálculo de los indicadores de calidad de atención. Este módulo debe realizarse a través del acceso virtual a la información del





servicio de atención al usuario y abonado. Dicha información tiene carácter de declaración jurada.

Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes, las empresas operadoras deben subir al módulo implementado en el acceso virtual a información del servicio de atención al usuario y abonado, los formatos de información del Anexo N° 1. La empresa operadora en el plazo máximo cinco (5) días hábiles subsana la información observada por el OSIPTEL, según corresponda, para lo cual deberá remitir los formatos corregidos. La permanencia de esta información en el acceso virtual es por seis (6) meses contabilizados desde la fecha en que la empresa operadora cumplió con ponerla a disponibilidad.

Artículo 18.- Valoración de la percepción de la satisfacción de la atención

Una vez culminada la atención, la empresa operadora debe aplicar una encuesta virtual sobre la satisfacción de la atención a cada usuario y abonado atendido en el canal presencial, telefónico y digital. Los resultados de esta encuesta y las bases de datos deben estar disponibles dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes a través del acceso virtual establecido en el artículo 9. La permanencia de esta información en el acceso virtual es por seis (6) meses contabilizados desde la fecha en que la empresa operadora cumplió con ponerla a disponibilidad.

Los indicadores que se deben obtener a través de esta encuesta son los siguientes:

- (i) **Tasa de no respuesta:** Mide el porcentaje de usuarios y abonados que no cumplieron con realizar la encuesta.
- (ii) **Índice de claridad de la atención (IC):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la capacidad de los asesores por transmitir con claridad la información solicitada.
- (iii) **Índice de la rapidez de la atención (IR):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la capacidad de los asesores por brindar una atención de manera rápida.
- (iv) **Índice de satisfacción con la atención (IS):** Media aritmética de la percepción de los usuarios y abonados respecto a la satisfacción experimentada por el usuario y abonado durante la atención.

La empresa debe realizar la encuesta con el cuestionario definido en el Anexo N° 4.

Artículo 19.- Publicación y difusión de resultados de los indicadores de calidad de atención

El OSIPTEL, de manera trimestral, publicará el informe sobre los resultados de los indicadores de calidad de atención en su página institucional, y notificará a las empresas operadoras para que realicen la correspondiente publicación en la sección de "Información a abonados y usuarios" de la página web en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 20.- Régimen de infracciones y sanciones

Constituyen infracciones administrativas las siguientes:

N°	Infracción administrativa
1	La empresa operadora que no cuente con un sistema de información o aplicativos diseñados con un módulo de consulta que permita al usuario y abonado visualizar la fecha y hora de los hitos del trámite, el estatus actual,





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

	el asesor que participó en el proceso, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, incurre en infracción administrativa.
2	La empresa operadora que (i) al inicio de la atención, el personal designado para atender a los usuarios y abonados, no se identifique con su primer nombre y apellido paterno; y/o (ii) al culminar la atención de un trámite, no remita al usuario y abonado un mensaje de texto, correo electrónico u otro medio con el detalle del trámite solicitado, la fecha y código de atención, incurre en infracción administrativa.
3	La empresa operadora que no incluya en la página o sección principal de cada una de las páginas web: (i) la lista de los centros y puntos de atención, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, número de contacto, (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles, incurre en infracción administrativa.
4	La empresa operadora que no tenga operativo al menos un centro de atención por departamento en el cual presta y comercializa de forma presencial el servicio, o la empresa operadora con más de 300 000 abonados en algún departamento, que no tenga como mínimo dos (2) centros de atención operativos en distritos distintos, incurre en infracción administrativa.
5	La empresa operadora que tenga un establecimiento comercial con más de cuatro (4) ventanillas o módulos y no esté acondicionado para ser un centro de atención o no brinde plenamente el servicio de atención de conformidad con las normas definidas en este Reglamento, incurre en infracción administrativa.
6	La empresa operadora que no tenga operativo como mínimo un punto de atención por cada provincia en la cual presta el servicio y comercializa de forma presencial el servicio y no cuenta con un centro de atención, incurre en infracción administrativa.
7	La empresa operadora que tenga personas en la cola externa o dentro del centro o punto de atención sin la constancia de arribo, física o virtual; y/o que no incluya en la constancia de arribo la fecha y hora de entrega y/o el número del documento legal de identificación de la persona que acude al centro y/o punto de atención; incurre en infracción administrativa.
8	La empresa operadora que no proporcione a solicitud del OSIPTEL un espacio físico y/o facilidades técnicas en sus centros y/o puntos de atención, a efectos de que pueda instalar un equipo telefónico del OSIPTEL u otro equipo que permita al OSIPTEL atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios y abonados, así como brindar material informativo vinculado con los servicios de telecomunicaciones, incurre en infracción administrativa.
9	La empresa operadora que tenga una tasa de inasistencia mayor que 5% del personal de atención al usuario y abonado, seleccionado por el OSIPTEL para actividades de capacitación y evaluación de conocimientos, incurre en infracción administrativa.
10	La empresa operadora que no remita la lista completa del personal encargado de atender las consultas y trámites de los usuarios y abonados, con la especificación del centro o punto de atención donde labora, incurre en infracción administrativa.
11	La empresa operadora que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor humano, o atención digital con asesor humano, dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana; o su servicio de atención telefónica con asesor virtual o atención digital con asesor virtual, las veinticuatro (24) horas por día durante los siete





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

	(7) días de la semana, incurre en infracción administrativa.
12	La empresa operadora que no cumpla con incluir en los canales de atención con menú de opciones y en los canales de autogestión, una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios y abonados, incurre en infracción administrativa.
13	La empresa operadora que no remita, a solicitud del OSIPTEL, un estudio, con pruebas técnicas de sus canales de atención telefónico o digital con asesor virtual, en el que se evidencie que la plataforma digital tiene (i) capacidad de aprendizaje autónomo, (ii) comprensión de las comunicaciones de los usuarios, (iii) rapidez en capturar la necesidad del usuario y (iv) flexibilidad en sus respuestas, a fin de que pueda ser categorizado como servicio de atención con asesor virtual, incurre en infracción administrativa.
14	La empresa operadora que no informe al usuario y/o abonado al inicio de una atención con asesor virtual el tipo de asesor que le atenderá, e indicarle que puede solicitar la atención con un asesor humano luego de culminar la identificación del usuario y abonado y de los datos de su consulta o trámite, o si lo desea, continuar con el asesor virtual, incurre en infracción administrativa.
15	La empresa operadora que no brinde la posibilidad de que el usuario y abonado pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual o que en una canal de autogestión no ponga a disposición del usuario y abonado el número telefónico o enlace para trasladarse con un asesor humano, incurre en infracción administrativa.
16	La empresa operadora que no garantice que la interacción con el usuario y abonado en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual aplicando un plazo máximo de respuesta de treinta (30) segundos respecto de cada interacción, incurre en infracción administrativa.
17	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no permita al OSIPTEL la visualización completa y/o legible, el acceso y/o la descarga de los registros de atención presencial, telefónico y/o digital, registro de centros y puntos de atención y/o registro de eventos de inoperatividad, de forma permanente y directa, las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana, en las dos modalidades de búsqueda y extracción para el personal designado por el OSIPTEL, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL, incurre en infracción administrativa.
18	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que (i) no actualice en un plazo máximo de un día hábil la información de los registros de atención presencial, telefónico y/o digital y el registro de centros y puntos de atención, y/o (ii) no actualice en un plazo máximo de quince (15) minutos la información del registro de eventos de inoperatividad, y/o (iii) no comunique al OSIPTEL cualquier modificación del Registro de sus centros y/o puntos de atención en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada dicha modificación; incurre en infracción administrativa.
19	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que tenga registros de atención presencial, telefónico y/o digital, registro de centros y puntos de atención y/o registro de eventos de inoperatividad que no cumplen con los campos de información definidos en los artículos 10, 11, 12, 13 y 14 de este Reglamento; incurre en infracción administrativa.
20	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que (i) no comunique un evento de inoperatividad al OSIPTEL en el plazo máximo de sesenta minutos de ocurrido el evento, incurre en infracción administrativa; y/o (ii) no





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

	registre la información de los numerales 4 al 6 del artículo 14 en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de iniciado el evento de inoperatividad; incurre en infracción administrativa.
21	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, a través del acceso virtual a información del servicio de atención al usuario, no habilite un módulo que permita la descarga de los audios de las atenciones del canal telefónico que sean requeridos por el OSIPTEL mediante comunicación escrita o no los conserve en dicho acceso por un período de tres (3) meses; incurre en infracción administrativa.
22	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que: (i) dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes, no cargue en el módulo implementado en el acceso virtual la información del servicio de atención al usuario, los formatos del Anexo N° 1 con la información requerida; y/o (ii) en el plazo máximo cinco (5) días hábiles no subsane la información incluida en los formatos del Anexo N° 1 observada por el OSIPTEL; y/o (iii) no aplique al final de cada atención una encuesta virtual sobre la satisfacción de la atención, y/o no ponga a disposición del OSIPTEL los resultados de esta encuesta y las bases de datos dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al último día del mes a través del acceso virtual; y/o (iv) no cumpla con tener la información de la encuesta disponible por seis (6) meses; incurre en infracción administrativa.
23	La empresa operadora que no publique en la sección de "Información a abonados y usuarios" de su página web los resultados de los indicadores de calidad de atención comunicados por el OSIPTEL, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes; incurre en infracción administrativa.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento es sancionado por el OSIPTEL, de acuerdo con el procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y al Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Aplicación

Las disposiciones previstas en los artículos 6, 9 al 20 solo son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuentan con más de 500 000 abonados.

Segunda.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los seis (6) meses desde la publicación del Manual Técnico indicado en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente norma en lo que respecta a las obligaciones definidas en los artículos 6, 9 al 20; mientras que respecto a los artículos 1 al 5 y 7 al 8, la vigencia a los treinta (30) días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución de aprobación.

Tercera.- Manual Técnico

La Gerencia General del OSIPTEL, en el plazo de cuatro (4) meses posteriores a la publicación de la Resolución que aprueba este reglamento, debe emitir un Manual Técnico en el cual se detalle lo siguiente:

1. La estructura de los campos de información de los registros de atención presencial, telefónico y digital, así como del registro de centros y punto de atención y registro de eventos de inoperatividad, así como de los formatos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

2. Las instrucciones para el acceso virtual a la información del servicio de atención al usuario.
3. La estructura y acceso a los módulos que permitan la descarga de los audios de atención telefónica, la información necesaria para el cálculo de los indicadores y la información de la encuesta virtual de la satisfacción del usuario y abonado atendido.

La información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico pueden ser modificadas por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Envío de información del servicio de atención a usuarios

Durante el período comprendido entre el inicio de vigencia de los artículos 1 al 5 y 7 al 8 y el inicio de vigencia de los artículos 6, 9 al 20 de este Reglamento, la empresa operadora debe remitir, de manera mensual, los formatos de información establecidos en el Anexo N° 1 de este Reglamento a la dirección electrónica comunicada por el OSIPTEL.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

Primera.- Modificar los artículos 12 y 44 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 12.- Servicios de Información y Asistencia

La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente a través de un número telefónico libre de costo.

La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para aquellas empresas operadoras con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.

Las empresas operadoras deben garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios.”

“Artículo 44.- Información de los centros y puntos de atención a usuarios

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal, información permanentemente actualizada acerca





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

de la ubicación y el horario de atención de los centros y puntos de atención a usuarios.”

Segunda.- Modificar el segundo párrafo del punto 7 del Anexo 2 y el tercer párrafo del punto 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“ANEXO 2

7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros o puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTTEL.

(...)”

“3.3. Contraseña Única

La empresa operadora del servicio público móvil debe implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de los centros y puntos de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTTEL.”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Derogatoria

Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL a partir de la entrada en vigencia de la presente norma en su integridad.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Anexo N° 1: Formatos para la remisión de la información

FORMATO 1: Eventos de inoperatividad

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	AMBITO	DETALLE AMBITO	VARIABLE	DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	PRESENCIAL	CENTRO DE ATENCION	OFICINA 1	TOTAL DE HORAS EN QUE DEBIÓ ESTAR OPERATIVO	HORA PUNTA	HORA Y FRACCION	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 2	PRESENCIAL	CENTRO DE ATENCION	OFICINA 1	TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD	HORA PUNTA	HORA Y FRACCION	
AÑO 2	MES 2	EMPRESA 3	TELEFONICO	NUMERO	NOMBRE DEL CANAL	TOTAL DE HORAS EN QUE DEBIÓ ESTAR OPERATIVO	HORA NORMAL (HORA VALLE)	HORA Y FRACCION	
AÑO 2	MES 2	EMPRESA 4	TELEFONICO	NUMERO	NOMBRE DEL CANAL	TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD	HORA NORMAL (HORA VALLE)	HORA Y FRACCION	
AÑO 3	MES 3	EMPRESA 5	DIGITAL	APLICATIVO	NOMBRE APLICATIVO	TOTAL DE HORAS EN QUE DEBIÓ ESTAR OPERATIVO	HORA PUNTA	HORA Y FRACCION	
AÑO 3	MES 3	EMPRESA 6	DIGITAL	APLICATIVO	NOMBRE APLICATIVO	TIEMPO SIN DISPONIBILIDAD	HORA PUNTA	HORA Y FRACCION	



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
 url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 19F6+m62j8T70



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

FORMATO 2: Atenciones presenciales

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	TIPO DE OFICINA	OFICINA	TIPO DE TRAMITE O CONSULTA	VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	PRESENCIAL	CENTRO DE ATENCION	OFICINA 1		TOTAL DE PERSONAS QUE ARRIBAN A LOS LOCALES	PERSONAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 2	PRESENCIAL	CENTRO DE ATENCION	OFICINA 1		TOTAL DE ATENCIONES INICIADAS	ATENCIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	PRESENCIAL	CENTRO DE ATENCION	OFICINA 1	RECLAMOS	TOTAL DE ATENCIONES INICIADAS DENTRO DE LOS PRIMEROS 15 MINUTOS DE ESPERA	ATENCIONES	

FORMATO 3: Atenciones telefónicas

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	TIPO DE LINEA	LINEA	VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS CONTESTADAS (ESTABLECIDAS) EN EL CANAL	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO Y ABONADO	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS DONDE SE BRINDO LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL OPERADOR HUMANO	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS CONTESTADAS DONDE LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS DESPUÉS DE ESTABLECIDA LA LLAMADA	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS DERIVADAS PARA SER ATENDIDAS POR ASESOR HUMANO	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS POR EL OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS DESPUÉS QUE EL USUARIO Y ABONADO OPTA O ES DERIVADO CON EL ASESOR HUMANO	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	LLAMADAS ATENDIDAS POR ASESOR HUMANO CON CODIGO DE ATENCION EMITIDO	LLAMADAS	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	TELEFONICO	AYUDA FONO	NUMERO	LLAMADAS ATENDIDAS POR ASESOR NO HUMANOS CON CODIGO DE ATENCION EMITIDO	LLAMADAS	



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



FORMATO 4: Atenciones telefónicas

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	TIPO DE PLATAFORMA	PLATAFORMA	VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	WHATSAPP	NUMERO DE SESIONES INICIADAS	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	FACEBOOK	NUMERO DE SESIONES INICIADAS DONDE SE ATENDIO CON ASESOR HUMANO LUEGO DE OPTAR O DE SER DERIVADO AL MISMO	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	FACEBOOK	NUMERO DE SESIONES INICIADAS DONDE SE ATENDIO CON ASESOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS DE OPTAR POR EL ASESOR O DE SER DERIVADO AL MISMO	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	FACEBOOK	NUMERO DE SESIONES ATENDIDAS POR ASESOR HUMANO EN EL CANAL DIGITAL CON CODIGO DE ATENCION EMITIDO	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	WHATSAPP	NUMERO DE SESIONES ATENDIDAS POR ASESOR VIRTUAL EN EL CANAL DIGITAL	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	WHATSAPP	NUMERO DE SESIONES ATENDIDAS POR ASESOR VIRTUAL EN EL CANAL DIGITAL CON CODIGO DE ATENCION EMITIDO	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	WHATSAPP	NUMERO DE SESIONES ATENDIDAS POR AUTOATENCION EN EL CANAL DIGITAL	SESIONES	
AÑO 1	MES 1	EMPRESA 1	DIGITAL	APLICATIVO	WHATSAPP	NUMERO DE SESIONES ATENDIDAS POR AUTOATENCION EN EL CANAL DIGITAL CON CODIGO DE ATENCION EMITIDO	SESIONES	



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 19F6=m62j8t70



Anexo 2: Indicadores de Calidad de Atención



INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
<p>Caída del Sistema de Atención (CSA)</p>	<p>Definición: Porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios y abonados, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención. Para el canal telefónico y el canal digital se calcula de forma agregada por cada canal.</p> <p>Fórmula:</p> $CSA_{i,t,h} = \frac{\sum TSD_{ith}}{\sum TT_{ith}} \times 100$ $CSA_{i,t} = 0.8 \times CSA_{i,t,hora\ punta} + 0.2 \times CSA_{i,t,hora\ valle}$ <p><i>h:</i> Rango de horas punta. Rango de horas valle. <i>i:</i> Cada centro de atención y punto de atención. Canal telefónico por modalidad de atención. Canal digital por modalidad de atención. <i>t:</i> mes <i>TSD:</i> Tiempo sin disponibilidad, medido en horas y fracción. Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al OSIPTEL. <i>TT:</i> Total de horas en que debió estar operativo, medido en horas y fracción. Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al OSIPTEL.</p> <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Considerar lo establecido en el artículo 4 de este Reglamento en lo que se refiere al canal presencial. (ii) Hora punta: Canal presencial: 12:00 p.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 pm hasta las 6:00 pm Canal telefónico: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm Canal digital: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm (iii) Hora valle: comprende el rango de horas en que el sistema debe estar operativo y no corresponde a la hora punta. <p>Umbral esperado: El CSA observado debe ser menor o igual que 0.05%.</p>
<p>Deserción de la Atención Presencial (DAP)</p>	<p>Definición: Medido como el porcentaje de usuarios y abonados que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de empezar su trámite. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención.</p> <p>Fórmula:</p> $DAP_{i,t} = \frac{TA_{it} - AA_{it}}{TA_{it}} \times 100$



i: Cada centro de atención y punto de atención.
 TA: Total de usuarios y abonados que arriban a cada centro y punto de atención en el mes.
 AA: Cantidad de usuarios y abonados atendidos en cada centro y punto de atención en el mes.
 t: mes

Indicaciones metodológicas:

- La unidad de medida para contabilizar TA es el número de constancias de arribo emitidas.
- La cantidad de usuarios y abonados atendidos son aquellos que han recibido un código de atención.

Umbral esperado:
 El DAP observado debe ser menor o igual que 3%.

Definición: Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario y abonado recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención. El cálculo se realiza de manera individual respecto de cada centro de atención y punto de atención.

Fórmula:

$$TEAP_{i,t,j} = \frac{AT_{i,t,j}^{15}}{TA_{i,t,j}} \times 100$$

i: Cada centro de atención y punto de atención
 TAI_{*i*}: Total de atenciones iniciadas
 AT_{*i*}¹⁵: Atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos de espera por tipo de trámite
j: tipo de trámite. Reporte/Reclamos/Recursos/Quejas, Alta/activaciones/portabilidad, Solicitudes de baja/suspensión, Consulta informativa o comercial.
 t: mes

Indicaciones metodológicas:

- La atención inicia cuando el usuario y abonado se acerca a ventanilla o módulo de atención. El asesor es responsable de registrar la hora de inicio de la atención.

Umbral esperado:
 El TEAP observado debe ser mayor o igual que 90%.

Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP)

Corte de la atención telefónica (CAT)

Definición: Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario y abonado (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada). El cálculo se realiza de forma agrupada considerando la información de todos los números del canal telefónico.

Fórmula:

$$CAT_{t,j} = \frac{LLNF_{t,j}}{LLA_{t,j}} \times 100$$



LLNF: Número de llamadas no finalizadas por el usuario y abonado en el mes.
LLA: Número de llamadas establecidas en el mes.
t: mes
j: modalidad de atención
Indicaciones metodológicas:
 Se incluyen todas las llamadas que han sido establecidas a los números del canal telefónico de la empresa operadora, independientemente del trámite.
 Se debe calcular indicadores por modalidad de atención telefónica, no por número de atención.
Umbral esperado:
 El CAT observado debe ser menor o igual que 3%.

Deserción de la atención telefónica (DAT)

Definición: Medido como el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas

Fórmula:

$$DAT_{t,j} = \frac{LLC_{t,k}}{LLA_{t,k}} \times 100$$

LLC: Número de llamadas cortadas por el usuario y abonado en el mes.
LLA: Número de llamadas establecidas en el mes.
t: mes
k: tramo: (i) hasta el momento en que se contacta con el asesor humano, (ii) durante la atención con el asesor humano y (iii) durante la atención del asesor virtual.
Indicaciones metodológicas:
 Las llamadas cortadas incluyen a las llamadas no finalizadas por el usuario y abonado, las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante los períodos de espera y las llamadas cortadas por el usuario y abonado durante la atención telefónica.
 Se incluyen todas las llamadas que han sido establecidas a los números del canal telefónico de la empresa operadora, independientemente del trámite.
 Se debe calcular indicadores por modalidad de atención telefónica, no por número de atención.
Umbral esperado:
 El DAT observado debe ser menor o igual que 5%.

Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 1 (AVH1)

Definición: Medido como el porcentaje de llamadas establecidas dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.

Fórmula:

$$AVH1_{i,t} = \frac{LLi,t^{40}}{LLCi,t,j} \times 100$$

LLC: Número de llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico.



	<p>LL^{40}: Número de llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico donde la opción de comunicación con el operador humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos después de establecida la llamada.</p> <p>t: mes i: cada número de atención del canal telefónico j: atención con múltiples opciones, asesor virtual</p> <p>Indicaciones metodológicas: El indicador comprende todas las llamadas establecidas por cada número de atención, incluyendo aquellas en las cuales se emplea a un asesor virtual. Se calcula el indicador para la modalidad de atención con opciones múltiples y para la modalidad de asesor virtual.</p> <p>Umbral esperado: El AVH1 observado debe ser mayor o igual que 95%.</p>
<p>Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2)</p>	<p>Definición: Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano. Los dos últimos supuestos aplican en los casos que el usuario y abonado no eligió la opción inicial de comunicarse con un asesor humano, y durante la atención por parte de un asesor virtual, solicita un asesor humano, o el asesor virtual informa que procederá a derivarlo a este. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.</p> <p>Fórmula:</p> $AVH2_{i,t} = \frac{LL_{i,t,j}^{20}}{LLAH_{i,t,j}} \times 100$ <p>LL^{20}: Número de llamadas atendidas por el operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario y abonado elige, solicita o el asesor virtual le informa por primera vez que será derivado con el asesor humano. $LLAH$: Número de llamadas en las cuales el usuario y abonado elige, solicita o el asesor virtual le informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.</p> <p>t: mes i: cada número de atención del canal telefónico j: atención con múltiples opciones, asesor virtual</p> <p>Indicaciones metodológicas: El indicador comprende todas las llamadas establecidas por cada número de atención del canal telefónico. Se calcula el indicador para la modalidad de atención con opciones múltiples y para la modalidad de asesor virtual.</p> <p>Umbral esperado: El AVH2 observado debe ser mayor o igual que 95%.</p>
<p>Tiempo de espera de atención</p>	<p>Definición: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros ochenta (80) segundos de iniciada la sesión por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano. El cálculo se realiza por cada sesión en el canal telefónico.</p>



digital – tramo 1 (ADH1)

$$ADH1t = \frac{A_t^{80}}{A_t} \times 100$$

A_t: Número de sesiones iniciadas.

A⁸⁰: Número de sesiones iniciadas por parte del usuario y abonado hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano dentro de los primeros 80 segundos después de iniciada la sesión. El cálculo se realiza por cada número de atención del canal telefónico.

t: mes

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las sesiones en las participa un asesor virtual y chats (por ejemplo, WhatsApp).

En este indicador se incluye las atenciones telefónicas con asesor virtual. Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.

Umbral esperado:

El ADH1 observado debe ser mayor o igual que 80%.

Definición: Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario y abonado elige la opción de asesor humano, solicita comunicarse con un asesor humano, o desde que el asesor virtual informa por primera vez que procederá a derivar la atención al asesor humano, hasta ser atendido por un operador humano. Los dos últimos supuestos aplican en los casos que el usuario y abonado no eligió la opción inicial de comunicarse con un asesor humano, y durante la atención por parte de un asesor virtual, solicita un asesor humano, o el asesor virtual informa que procederá a derivarlo a este. El cálculo se realiza por cada sesión en el canal digital.

Fórmula:

$$ADH2t = \frac{A_t^{20}}{A_t'} \times 100$$

A': Número de sesiones en las cuales se eligió la atención por asesor humano o se informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

A²⁰: Número de sesiones atendidas por operador humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario y abonado eligió la atención por asesor humano o se informa por primera vez que será derivado con el asesor humano.

t: mes

La atención empieza con el inicio de sesión a la herramienta digital.

Indicaciones metodológicas:

El indicador comprende todas las sesiones en las participa un asesor virtual y chats (por ejemplo, Whatsapp). Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.

Umbral esperado:

El ADH2 observado debe ser mayor o igual que 80%.



Tiempo de espera de atención digital – tramo 2 (ADH2)





Anexo N° 3: Determinación de tamaño de muestras aleatorias

Los criterios para especificar la muestra son los siguientes:

- Margen de error (E)
- Nivel de confianza (Z)
- Nivel de prevalencia de una característica en estudio (p)
- Varianza de la variable de estudio (s)
- Tamaño del universo (N)
- Segmentación por ámbito geográfico
- Segmentación por centro o punto de atención
- Segmentación por atención (consulta o tipo de trámite).

Estas dos modalidades de búsqueda y extracción aplican a los registros de atención presencial, telefónico y digital y el registro de eventos de inoperatividad.

Muestreo aleatorio simple para variables continuas o cuantitativas (Población finita)

$$n = \frac{Ns^2}{(N - 1) \frac{E^2}{Z_{\alpha/2}^2} + s^2}$$

Muestreo aleatorio simple para variables discretas o cualitativas (Población finita)

$$n = \frac{Np(1 - p)}{(N - 1) \frac{E^2}{Z_{\alpha/2}^2} + p(1 - p)}$$





Anexo N° 4: Encuesta de percepción sobre la satisfacción con la atención

- 1. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy bajo" y 5 "muy alto", indique si la información brindada durante la atención ha sido suficientemente clara y entendible.

Table with 6 columns: 1, 2, 3, 4, 5, N.P.

N.P.: no precisa

- 2. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy bajo" y 5 "muy alto", indique si la atención brindada ha sido suficientemente rápida.

Table with 6 columns: 1, 2, 3, 4, 5, N.P.

N.P.: no precisa

- 3. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy bajo" y 5 "muy alto", indique si la atención brindada ha sido satisfactoria.

Table with 6 columns: 1, 2, 3, 4, 5, N.P.

N.P.: no precisa

