

**CONSEJOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 – 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 2023**

Las actividades previstas para el 2023, se realizarán de forma ordenada, siguiendo el Plan Operativo Anual 2023, utilizando el canal virtual, mixto o presencial, acorde con la coyuntura y 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 Audiencias Públicas 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 supervisores. 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 | 4        | 1 al Semestre I<br>3 al Semestre II |

#### **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 Consejo de Usuarios, del regulador y de sus principales normativas, a nivel nacional, buscando que los usuarios conozcan cuáles son los derechos que los asisten, cuáles son los mecanismos para poder presentar sus consultas o problemas y 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    | 6        | 3 al Semestre I<br>3 al Semestre II |

Asimismo, se busca 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.

| Actividad                                         | Cantidad | Semestre                                              |
|---------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------|
| Difusión de 50 mensajes que la DAPU proporcionará | 42       | (3*7) = 21 al Semestre I<br>(3*7) = 21 al Semestre II |

#### **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 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.

| Actividad | Cantidad | Semestre                            |
|-----------|----------|-------------------------------------|
| Reporte   | 2        | 1 al Semestre I<br>1 al Semestre II |

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.

| Actividad                                | Cantidad | Semestre                            |
|------------------------------------------|----------|-------------------------------------|
| Elaboración de Post/Flyer/video tutorial | 3        | 1 al Semestre I<br>2 al Semestre II |

**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 2023 y el Informe Anual de Actividades, respectivamente.

**Sesiones Ordinarias**

| Actividad                              | Cantidad | Semestre                              |
|----------------------------------------|----------|---------------------------------------|
| Sesiones ordinarias virtual/presencial | 2        | 1 al Trimestre I<br>1 al Trimestre IV |

Las sesiones extraordinarias podrán ser llevadas a cabo cuando lo solicite el Coordinador Titular, y se realizan de forma virtual. Las sesiones extraordinarias podrán realizarse de forma presencial, siempre que cuente con la autorización de la Dirección de Atención y Protección del Usuario. Asimismo, el Presidente del Consejo Directivo o el Gerente General del OSIPTEL podrán solicitar la realización de sesiones extraordinarias.

| Actividad                        | Cantidad | Semestre                            |
|----------------------------------|----------|-------------------------------------|
| Sesiones extraordinarias virtual | 2        | 1 al Semestre I<br>1 al Semestre II |

**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            | Cantidad | Semestre                            |
|----------------------|----------|-------------------------------------|
| Reuniones de trabajo | 4        | 2 al Semestre I<br>2 al Semestre II |

Estas reuniones de trabajo de carácter virtual 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 de forma presencial o virtual a los miembros de los Consejos de Usuarios sobre principales normas relacionadas a los servicios de telecomunicaciones.

| Actividad                                                 | Cantidad | Semestre                            |
|-----------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------|
| Capacitación<br>(Webinar, talleres, foros<br>y/o charlas) | 2        | 1 al Semestre I<br>1 al Semestre II |

**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          | UNIDAD                                               | TOTAL A SET 2022  | %             |
|-------------------|------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| Telefonía móvil   | Líneas móviles en servicio                           | 41,087,994        | 85.3%         |
| Internet Fijo     | Conexiones de internet fijo en servicio              | 3,217,602         | 6.7%          |
| Tv Paga           | Conexiones en servicio                               | 1,882,538         | 3.9%          |
| Telefonía fija    | Cantidad de líneas fijas de abonado en servicio.     | 1,924,876         | 4.0%          |
| Telefonía pública | Cantidad de líneas de telefonía pública en servicio. | 55,972            | 0.1%          |
| <b>Total</b>      |                                                      | <b>48,168,982</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Información a setiembre 2022 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.                                                                                                  |             |



**David Vicente German Camarena**  
Coordinador Alterno  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL  
2021 - 2023



**Windy Luzbetmi Araujo Lupaca**  
Coordinadora  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL  
2021 - 2023



**Fidel Narciso Gonzáles Mucha**  
Secretario de Actas  
Consejo de Usuarios del OSIPTEL  
2021 - 2023



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



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



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