

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. Antecedentes

El OSIPTEL en el marco de sus funciones, aprobó mediante la Resolución N°127-2013-CD/OSIPTEL, el Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (en adelante, el RCA)<sup>1</sup>, en el cual se establecieron indicadores de calidad de atención y obligaciones para el reporte de información.

Durante los diez años que lleva vigente el citado reglamento, si bien se ha observado algunos avances en los resultados obtenidos, existen oportunidades de mejora que requieren aplicar las empresas operadoras, con la finalidad de reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en sus diversos canales de atención.

En este contexto, el RCA requiere no solo una actualización, sino que necesita un cambio más amplio que permita viabilizar un nuevo enfoque regulatorio, mucho más efectivo que genere incentivos a través de la comparación de resultados de los principales indicadores, así como permita a través de un sistema de información, contar con indicadores para monitorear la calidad de la atención a los usuarios y analizar el desempeño de las empresas operadoras a partir de los mismos registros de atenciones o de los reportes de caída de los sistemas de atención.

### 2. Análisis de la constitucionalidad y legalidad de la propuesta

La Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de Servicios Públicos, así como su modificatoria, sistematizó las diversas funciones de los organismos reguladores; estableciendo respecto de las funciones normativa, supervisora y fiscalizadora, lo siguiente:

#### **“Artículo 3.- Funciones**

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

- a) **Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada; (...)
- c) **Función normativa:** 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;
- d) **Función fiscalizadora y sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión; (...).”

De lo anterior, se desprende que este Organismo Regulador se encuentra facultado para dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Asimismo, se indica que tales reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 5 de septiembre de 2013.



De la misma manera, se faculta al OSIPTEL a supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en el marco de su competencia; así como a sancionar el incumplimiento de estas por parte de los agentes del mercado.

En ese sentido, considerando el marco normativo antes citado, es posible inferir que el OSIPTEL se encuentra facultado a emitir disposiciones para garantizar la calidad en la atención de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### 3. Problemática de calidad de atención

En la actualidad, los usuarios de las empresas operadoras pueden presentar sus solicitudes y trámites por canales tradicionales (telefónico y presencial) y también mediante los canales digitales (página web, correo electrónico, aplicativo móvil, WhatsApp, etc.), donde estos últimos han presentado una demanda creciente durante los últimos años. Sin embargo, el RCA vigente, solo abarca las atenciones en los canales tradicionales y no aborda los canales digitales.

Las empresas operadoras han venido implementando los canales de atención digitales con la finalidad entre otros aspectos, de brindar un servicio digital más ágil y eficiente, descongestionando los canales tradicionales. Sin embargo, el desarrollo de los nuevos canales digitales por parte de las empresas operadoras no necesariamente garantizan una buena calidad en la atención. En efecto, a nivel global por atributo de atención se observan niveles de percepción negativa importante para las dimensiones de efectividad y oportunidad con 28% y 24% en el primer y segundo estudio trimestral, respectivamente. Asimismo, para el atributo de atención de capacidad de respuesta se observan niveles de percepción negativa de 25% en el primer estudio y de 21% en el segundo; por su parte, se observan niveles de percepción negativa de 21% y 17% para el atributo de veracidad para el primer y segundo estudio trimestral, respectivamente. Cabe destacar que, en todos los aspectos evaluados, los canales telefónicos y digitales recibieron los niveles más altos de percepción negativa, mientras que los canales presenciales obtuvieron niveles menores de percepción negativa.

Adicionalmente, se debe indicar que, dada la cantidad de atenciones reportadas por las empresas, resulta relevante señalar que la problemática referida estaría afectando a un grupo importante de usuarios, aproximadamente 14 millones de atenciones afectadas por bajos niveles de calidad de atención.

Por otra parte, se estima una elevada tasa de quejas (4.2% del total de reclamos), así como los problemas con los nuevos canales digitales reportados ante el OSIPTEL, identificándose casos en los cuales los usuarios manifiestan que la forma de atención recibida les ha generado cierta incomodidad y no les permite registrar su trámite. Además, algunos usuarios señalaron que el asesor virtual no permitiría trasladar la atención a un asesor humano, a pesar de que el usuario se lo solicita repetidamente, y que incluso, en muchos casos, este asesor virtual cortaría la llamada.

Asimismo, también se reporta problemas en la medición de los indicadores donde, por ejemplo, no se estarían entregando tickets de arribo o incluso se estarían entregando tickets manuales donde no se consignan datos (fechas). Estos aspectos estarían generando que los indicadores reportados tengan sesgos importantes y no reflejen la realidad expresada por los usuarios.

### 4. Propuesta normativa

#### 4.1. Necesidad de un nuevo reglamento de calidad de atención

A diferencia del vigente reglamento, en esta propuesta normativa se está planteando que el reglamento de calidad de atención tenga un ámbito de aplicación general, y ya no esté restringido a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados en el



servicio público móvil y servicio de telefonía fija<sup>2</sup>. Asimismo, el nuevo reglamento, a diferencia del vigente, también desarrolla obligaciones para los nuevos canales digitales de atención (aplicativo móvil, aplicativo web, WhatsApp, etc.).

Otro aspecto importante en el proyecto de nuevo reglamento de calidad de atención es el desarrollo de obligaciones para los canales digitales, el cual tiene por objetivo garantizar que las empresas operadoras provean un servicio de atención de calidad en estos nuevos canales. Dado que estas nuevas obligaciones no son marginales, la inclusión de ellas necesariamente supone cambiar la totalidad del vigente reglamento.

Asimismo, se debe destacar que en el nuevo reglamento se ha incluido importantes obligaciones de reporte de información, las cuales forman parte del núcleo de la propuesta regulatoria, dado que se busca mejorar la confiabilidad de los indicadores de calidad de atención, a fin de que estos sirvan para impulsar una competencia por comparación.

Por lo tanto, esta propuesta regulatoria implica un cambio en el ámbito de aplicación de las normas, la inclusión de obligaciones para los canales digitales y establecimiento de obligaciones de reporte de información, por lo que resulta necesario que su implementación se realice a través de la aprobación de un nuevo reglamento de calidad de atención, y no a través de una modificación parcial.

#### 4.2. Disposiciones generales

El ámbito de aplicación son todas las empresas operadoras que proveen servicios públicos de telecomunicaciones, y a aplica al canal presencial, telefónico y digital. Al respecto, se considera que todos los usuarios tienen derecho a una atención de calidad, y que por ello es obligación del OSIPTEL salvaguardar ese derecho para todos los usuarios y no solamente a un grupo o sector de ellos.

Al respecto, es importante señalar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores tienen derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes; así como tienen derecho a contar con la opción o la alternativa de atención personal cuando la empresa operadora ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital. En atención a este derecho, se ha considerado pertinente que las obligaciones de la calidad de atención no se restrinjan a un grupo de usuarios, sino que estas se establezcan a nivel de todo el sector telecomunicaciones, a fin de que el usuario pueda acceder a una atención eficaz, celeres y ágil.

Por otra parte, se establece la prohibición de limitar o restringir la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención, salvo que la normativa lo indique o exista una limitación técnica, el cual ya existe en el artículo 4 del vigente Reglamento de Calidad de Atención, por lo que no resulta necesario desarrollar una mayor justificación.

Respecto a las obligaciones definidas en el artículo 3, se debe señalar que si bien se exige la publicación actualizada de la ubicación de los centros y puntos de venta; no obstante, se está añadiendo la obligación de publicar también la lista de canales telefónicos y digitales; y que estas listas estén disponibles en todas las páginas web donde la empresa operadora comercializa sus servicios.

De otro lado, se propone establecer la obligación expresa de contar con personal de atención debidamente capacitado y que se identifique previamente. Al respecto, se ha

<sup>2</sup> El vigente reglamento abarca también a los servicios empaquetados con el servicio de telefonía fija y el servicio público móvil.



observado que, el nivel de capacitación de los asesores es insuficiente, y es una de las causas de la insatisfacción de los usuarios. Por lo que, el OSIPTEL ha venido realizando con los asesores de las empresas varias charlas de capacitación y evaluación, a través de las cuales se ha venido mejorando la calidad de atención en los asesores de las empresas.

#### 4.3 Trazabilidad de los trámites

Se ha considerado necesario que las empresas operadoras cuenten con un sistema de información o aplicativo que permita al usuario conocer la trazabilidad de su trámite: fecha y hora de los hitos del trámite, estatus, asesor, plazo y decisión final, así como remitir un mensaje de texto u otro medio con el detalle del trámite solicitado.

La trazabilidad en los trámites, en los reclamos, quejas y apelaciones, podría ser un medio que evite que se incrementen los reclamos y un medio más eficaz para que las empresas operadores puedan rectificar oportunamente los errores que podrían haber generado sus asesores. En efecto, a través de herramientas de trazabilidad no solo se brinda información al usuario, sino, sobre todo, el usuario podrá comunicar directamente a la empresa operadora si existen fallas operativas en sus sistemas de atención para contar con una solución inmediata, en beneficio de los usuarios; además contribuye a fortalecer una relación constructiva entre usuario-empresa, al identificar oportunamente las fallas en sus sistemas de atención, realizar medidas correctivas oportunas y evitar que el usuario pase por todo un procedimiento de reclamos.

Sin embargo, dado que, en la actualidad, ya se ha desarrollado cierta trazabilidad en lo que respecta a los reclamos, quejas, apelaciones, bajas y migraciones de las empresas operadoras con más de 500 mil abonados; la obligación que se está proponiendo implica, en principio, desarrollar en los aplicativos un módulo general de consulta del estado de los trámites solicitados, con la información relacionada a la fecha y hora de los hitos del trámite, estatus, asesor, plazo y decisión final.

No obstante, opcionalmente estas empresas podrían implementar la trazabilidad de los trámites no incluidos en los aplicativos, a través de un sistema de información que le resulte más económico. Asimismo, en el caso de las empresas operadoras con menos de 500 mil abonados, que no tienen la obligación de tener un aplicativo, deberían desarrollar o diseñar un sistema de información que cumpla con el objetivo de atender las consultas de los usuarios respecto al estado de su trámite.

Por otra parte, se debe señalar que esta obligación genera una segunda ventaja a las empresas operadoras, la cual está relacionada a una adecuada canalización de las consultas sobre el estado del trámite. En efecto, con la implementación de esta medida, probablemente los usuarios podrían hacer estas consultas a través de canales de autogestión, y se descongestionarían el canal telefónico y el canal presencial.

Cabe indicar que, esta obligación no está incluida dentro del régimen de infracciones y sanciones, por lo que su cumplimiento se verificará a través de medidas correctivas, las cuales se activarían si se registra una alta incidencia de denuncia o se evidencia un fuerte malestar por parte de los usuarios. El OSIPTEL implementará las correspondientes medidas de levantamiento de información, a fin de poder evaluar si las empresas operadoras se están alineando con esta disposición.

#### 4.4 Atención presencial

Al respecto, en el artículo 4 del nuevo reglamento se realiza una definición de centro de atención y punto de atención, y se precisa que las empresas operadoras tiene la obligación de designar como mínimo un centro de atención por cada departamento y punto de atención en cada provincia en el cual se presta y comercializa de forma presencial el servicio. Cabe señalar que, en el caso de las empresas con más de 300



mil abonados en algún departamento, debería tener al menos 2 centros de atención en distritos distintos.

La diferencia entre un centro de atención y punto de atención radica en que el primero debe atender todo tipo de trámite y consulta, mientras que los puntos de atención solo tienen la obligación de atender los trámites prioritarios que designe el OSIPTEL. Cabe señalar que la atención de un trámite puede implicar no solo la recepción, sino que dependiendo del tipo de trámite la aprobación; por ejemplo, si tratará de una baja de servicio, la atención implica gestionar todo el proceso de la baja del servicio y brindar al usuario una respuesta.

Asimismo, en este artículo se establece que cualquier establecimiento comercial de la empresa operador que tenga más de 4 ventanillas o módulos debe ser habilitado para ser un centro de atención. Mediante esta obligación se busca evitar que las empresas operadoras tengan establecimientos comerciales grandes y con afluencia de usuarios, y no tengan acondicionado el servicio de atención al usuario.

Por otra parte, se establece que los puntos de atención también permitan la recepción de pagos, considerando que, caso contrario los usuarios no tienen un lugar donde realicen sus pagos sin el cobro de una comisión. Si bien actualmente se exige esta obligación para los centros de atención, debe considerarse que no existen centros de atención en todas las provincias, y resultaría muy costoso para el usuario desplazarse hacia dicho centro de atención, que generalmente se ubica en las capitales de departamento.

En relación con las obligaciones específicas al canal presencial, se debe señalar las siguientes:

- (i) Entrega de constancias virtuales y se especifica que, la empresa operadora es responsable de que cualquier persona que esté esperando en la cola externa del establecimiento debe tener una constancia de arribo.
- (ii) Brindar a solicitud del OSIPTEL, un espacio físico y facilidades técnicas en los centros y puntos de atención, con la finalidad de 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 Asimismo, se debe destacar que esta obligación no se aplica de manera generalizada, sino que el OSIPTEL evaluará con base a la incidencia de problemas con los usuarios qué centros de atención requieren de un servicio de atención telefónica instalado.
- (iii) Participación del personal encargado de la atención en la capacitación y evaluación del nivel de conocimiento de las normas vinculadas a usuarios, emitidas por el OSIPTEL. Asimismo, se está determinando una tasa máxima de inasistencia justificada de 5%.
- (iv) Disponibilidad de los centros y puntos de atención durante dieciocho (18) horas por día durante los seis (6) días de la semana.

#### 4.5 Atención telefónica y digital

Se establecen las modalidades de atención en los canales telefónico y digital, el cual tiene por objetivo distinguir entre las atenciones pasivas y las atenciones activas, y entre las activas diferenciar las que se realizan con operador humano y un operador virtual. Una atención pasiva se realiza sobre una plataforma con opciones predefinidas previamente por la empresa operadora frente al cual, el usuario de manera autónoma y secuencial va eligiendo la opción que le conviene. En la atención pasiva no hay opción para una interacción bidireccional, y está supeditada a las opciones predefinidas. En



principio, este tipo de atención es ideal para consultas específicas, tal como la consulta de saldo, la fecha de facturación, entre otros; mientras que también podría servir para trámites que solo permiten el registro y trámites cuyos requisitos de evaluación puede aprobarse de manera casi inmediata, tal como la baja de un servicio, la migración de plan, etc.

Usualmente, la atención pasiva en el canal telefónico se realiza a través de los menús de opciones, realizados con tecnología DTMF<sup>3</sup> e IVR<sup>4</sup>, debido a que están diseñados para atender un conjunto específico de consultas y trámites. En caso de canales digitales, también se han identificado atenciones pasivas o autogestiones, sobre todo a través de formularios web, chat con respuestas predefinidas, entre otros. Funcionalmente, estos canales de autogestión están orientados a que el usuario de manera autónoma pueda canalizar su consulta y trámite, sin requerir de la participación de un asesor.

Al respecto, se considera muy valioso que las empresas operadoras inviertan en mejorar la calidad de estos canales pasivos debido a que generan varias ventajas, por ejemplo, reduce la congestión del canal presencial y el canal telefónico, y permite que estos canales puedan concentrar su esfuerzo en la atención de problemas graves que experimentan los usuarios.

En relación con la atención activa, se ha visto por conveniente distinguir entre una atención con asesor humano y una atención con asesor virtual. Esta distinción responde a la necesidad de estimular y promover el desarrollo de soluciones de inteligencia artificial, con capacidad de aprendizaje e interacción, que sean un sustituto de las atenciones con asesor humano. En este punto, resulta importante recalcar que el OSIPTEL es plenamente consciente de la necesidad de estimular soluciones de inteligencia artificial que sean más eficientes y mejore la productividad.

Sin embargo, se ha considerado pertinente que el OSIPTEL acompañe de cerca el desarrollo de estas soluciones de inteligencia artificial y que éstas se pongan a disposición de los usuarios cumpliendo niveles adecuados de calidad y con las características diferenciadoras de una verdadera solución de inteligencia artificial. En ningún sentido, se puede asumir que este acompañamiento del regulador pueda ser un desincentivo a la inversión, dado que el peor desincentivo a una inversión es ofrecer al mercado un servicio ineficiente, cuestionado por los usuarios y que al final, el regulador tendrá que disponer su retiro. Por lo tanto, las medidas que se están adoptando se orientan a ofrecer a los usuarios un servicio de atención con asesor virtual de calidad.

Con relación a las obligaciones establecidas, se debe señalar las siguientes:

- Disponibilidad mínima de los canales de atención telefónico y digital con asesor humano de 18 horas al día y 7 días de la semana; mientras que la disponibilidad de la atención telefónica con asesor virtual sea de 24 horas al día durante los 7 días de la semana.
- Obligación de incluir una opción específica para la atención de averías y reclamos, lo que incluye a los canales de autogestión.
- Se establecen reglas específicas a las atenciones digitales.
- Se espera que los canales que se denominen de asesor virtual emulen el desempeño de un asesor humano, por lo que deben ser capaces de aprender o

<sup>3</sup> Dual Tone MultiFrecuency  
<sup>4</sup> Interactive Voice Response



enriquecer su algoritmo con las interacciones, de manera que sus respuestas sean progresivamente más apropiadas.

- Complementariamente, se está estableciendo que el algoritmo del asesor virtual debe estar configurado para trasladar al usuario con un asesor humano en cualquier etapa de la atención. Con esta obligación se garantiza que no se vea atrapado en un bucle, debido a que el asesor virtual no cumple con identificar el problema.
- Se establece que la atención digital con asesor humano o asesor virtual se realice en lapsos de tiempo máximos de 30 segundos, a menos que expresamente se le indique al usuario que debe esperar un tiempo mayor. Esta disposición se orienta a lograr que el canal digital ofrezca un servicio de atención fluido y ágil, y el usuario no perciba que no se le está atendiendo.

#### 4.6 Acceso virtual y descarga de información del servicio de atención

Esta es una parte medular del nuevo reglamento de calidad de atención, dado que su eficacia depende fundamentalmente de la fiabilidad de la información de calidad que remitan las empresas operadoras, así como de la capacidad del regulador para monitorear su desempeño. Con la finalidad de evitar la asimetría de información, se ha optado por una solución tecnológica intermedia, que no implique conectarse permanentemente a los sistemas de las empresas operadoras, no suponga recargar de información a los servidores del OSIPTEL, pero tampoco signifique mantenerse en la reportería de información a través de cartas. Así, en el caso del nuevo Reglamento de Calidad de Atención se está proponiendo un acceso virtual semejante al acceso a expedientes virtuales de reclamos.

Las funcionalidades y características de este acceso virtual son las siguientes:

- Brindar acceso y descarga a demanda del personal designado por el OSIPTEL, para lo cual se debe brindar usuario y contraseña. La empresa operadora no deberá requerir el registro de contraseñas adicionales.
- La disponibilidad del acceso es de 24 horas y por los 7 días de la semana.
- Debe permitir la búsqueda y extracción de los registros de atención presencial, telefónico y digital, el registro de los centros y puntos de atención, de los eventos de inoperatividad por un período de 12 meses.
- El acceso debe permitir 2 modalidades de búsqueda: (i) no aleatoria y (ii) aleatoria. La búsqueda no aleatoria es la clásica búsqueda con filtros; mientras que, en la búsqueda aleatoria, la empresa operadora debe incluir un algoritmo que cumpla con los requisitos muestrales definidos. Mediante la búsqueda aleatoria se busca obtener muestras estadísticamente significativas que permitan estimar indicadores comparables sobre el desempeño de las empresas operadoras.

Cabe señalar que si no se dispone de esta modalidad de búsqueda se tendría que solicitar, por ejemplo, la descarga de períodos grandes de búsqueda (mes, trimestre o semestre) y categorías enteras (reclamos, apelaciones, etc.), y luego se tendría que almacenar toda esa información para aleatorizar y quedar con una muestra.

En este proyecto normativo se está definiendo que la modalidad de búsqueda no aleatoria tenga una efectividad de 99% en solicitudes menores o igual a 400 registros, una efectividad de 70% para búsqueda de solicitudes mayores a 400 registros, y en cambio, la efectividad de la modalidad de búsqueda aleatoria es de 90%. No obstante, la tasa de efectividad no implica en ningún caso que la



información no pueda ser descargada en absoluto y que se deba recurrir a un requerimiento de información por carta.

Asimismo, en caso de indisponibilidad del acceso virtual, se prevé que la empresa operadora debe comunicarlo al OSIPTEL en plazo máximo de 30 minutos, y si se tratase de actividades de mantenimiento, la comunicación de aviso se debe remitir con un plazo máximo de antelación de 10 días hábiles.

- La información debe actualizarse con un plazo máximo de 1 día hábil, salvo en los casos de los eventos de inoperatividad, donde su plazo de actualización es máximo de 15 minutos. Estos plazos se están fijan con el objetivo de que el acceso virtual pueda ser utilizado por los orientadores del OSIPTEL para verificar el caso de los usuarios que vienen al OSIPTEL, mientras que, en el caso de los eventos de inoperatividad, lo que se pretende es tener un sistema de monitoreo continuo de la indisponibilidad del servicio de atención.
- Se establece que, al culminar la atención, el usuario pueda responder una encuesta virtual sobre la satisfacción de la atención y las bases de datos correspondientes deben estar disponibles para el regulador, lo cual contribuye a mejorar en la eficiencia de los procesos de remisión de información y, por tanto, facilita a las empresas el cumplimiento de estas obligaciones.

En general, todas estas disposiciones se están proponiendo con el objetivo que el acceso virtual sea la columna vertebral de la regulación de la calidad de atención. Es decir, este acceso reduzca la asimetría de información existente entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, genere mayor eficiencia a las empresas operadoras en lo que se refiere a la remisión de la información, y permita que el OSIPTEL pueda realizar un seguimiento más minucioso del desempeño de las empresas operadoras respecto a los estándares de calidad que se están fijando en este nuevo Reglamento de Calidad de Atención.

#### 4.7 Campos de información de los registros disponibles en el acceso virtual

Por otra parte, en lo que se refiere a los campos de información que se debe reportar en los registros de atención presencial, telefónico y digital se debe señalar que se han añadido los campos necesarios para poder tener una adecuada trazabilidad de la atención, así como la sistematización de este requerimiento de información.

Cabe indicar que se incluyeron campos de información referidos al tipo de sistema afectado, mayor detalle sobre el alcance de la afectación y detalle de las acciones realizadas para solucionar el problema. Esta información servirá para hacer un monitoreo más continuo de los eventos de inoperatividad y poder identificar si los sistemas de atención están disponibles.

#### 4.8 Medición de la calidad técnica de la atención

Se proponen los siguientes indicadores de calidad de atención que incluyen indicadores para los canales de atención digitales:

**CUADRO 1: LOS INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Indicador de Calidad de Atención	Descripción
<p><b>Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA):</b> Medido como el porcentaje del total de horas en que los sistemas de atención se encuentran imposibilitados de atender los trámites de los usuarios, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSA se medirá por centro y punto de atención. En el caso del canal telefónico y el digital, el CSA se diferenciará por modalidad de atención.</li> <li>• La fórmula del CSA pondera un CSA en hora punto y un CSA en hora valle.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cálculo es mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP):</b> Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El DAP se mide por centro y punto de atención y de manera mensual.</li> <li>• Se mide con las constancias de arribo y el código de atención.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP):</b> 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 recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El TEAP se mide por centro y punto de atención, y por tipo de trámite.</li> <li>• La medición es mensual.</li> <li>• Se mide con las horas registradas en las constancias de arribo y la hora registrada de inicio de la atención.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Corte de la atención telefónica (CAT):</b> Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario entre el total de llamadas establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por llamadas y por modalidad de atención telefónica.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Deserción de la atención telefónica (DAT):</b> Medido como el porcentaje de las llamadas cortadas entre el total de llamadas establecidas. Las llamadas no atendidas incluyen a las cortadas por el usuario y a las que no fueron cortadas por él.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por llamadas y por tramo: (i) antes de comunicarse con el asesor humano, (ii) durante la atención con el asesor humano y (iii) durante la atención con el asesor virtual.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 1 (AVH1):</b> Medido como el porcentaje de llamadas establecidas dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por llamadas y diferenciando entre atención con opción múltiple y atención con asesor virtual.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2):</b> Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por llamadas y diferenciando entre atención con opción múltiple y atención con asesor virtual.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 1 (ADH1):</b> Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 80 (ochenta) segundos de iniciada la sesión por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por sesión y solo para asesor virtual, chats virtuales (por ejemplo, WhatsApp), etc. Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>
<p><b>Indicador de Tiempo de espera de atención digital – tramo 2 (ADH2):</b> Medido como el porcentaje de solicitudes o trámites atendidas dentro de los primeros 20 (veinte) segundos desde que el usuario 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mide por sesión y solo para asesor virtual, chats virtuales, (por ejemplo, WhatsApp), etc. Está condicionado a las limitaciones tecnológicas de la plataforma.</li> <li>• Medición mensual.</li> </ul>

**Elaboración:** OSIPTEL.

Cabe señalar que, en este proyecto normativo el cumplimiento de los umbrales no forma parte del Régimen de Infracciones y Sanciones, por lo que su cumplimiento se evaluará en un contexto de regulación por comparación. Sin embargo, si se advierten niveles permanentes y graves de incumplimiento se podrían aplicar medidas correctivas, o en última instancia, el regulador podría iniciar un procedimiento regulatorio para la fijación de umbrales para sanción o de umbrales para planes de mejora.

En ese sentido, este proyecto normativo supone una desregulación parcial, dado que se está reduciendo el nivel de exigencia en el cumplimiento de los umbrales; pero en contrapeso, se está proponiendo reducir la asimetría de la información del OSIPTEL y los usuarios con respecto a las empresas operadoras. La reducción de esta asimetría de información se está logrando principalmente a través del desarrollo del acceso virtual a los registros de atenciones; el cual permitirá un monitoreo más continuo del desempeño de las empresas operadoras.



Por otra parte, con la finalidad de tener métricas respecto a la percepción de la calidad y niveles de satisfacción de los usuarios con la atención, se ha considerado pertinente incluir la obligación de implementar una encuesta virtual a cada usuario atendido. Se espera que los resultados obtenidos a través de esta encuesta reflejen la percepción más cercana del usuario con la atención recibida, y que de esta manera complemente la información que se obtiene con otras encuestas que el OSIPTEL desarrolla.

Finalmente, se está estableciendo que la publicación de los resultados lo realiza el OSIPTEL de manera periódica, y que se notificará a las empresas operadoras para que ellas cumplan con cumplir estos resultados en la sección "Información a abonados y usuarios" en las correspondientes páginas web.

El objetivo de esta medida radica en que el OSIPTEL no solo calculará los indicadores de calidad de atención, sino que también ofrecerá la interpretación de ellos y definirá una forma de presentación que sea entendible para los usuarios. Cabe señalar que, en la actualidad, los indicadores de calidad de atención lo publican las empresas operadoras en sus páginas web, usualmente en documentos PDF o Excel, no son entendibles para los usuarios y no hay una interpretación de los resultados.

#### 4.9 Régimen de infracciones y sanciones

Al respecto, se debe señalar que en esta propuesta normativa se está planteando que los umbrales de los indicadores de calidad de atención no generarán procedimientos administrativos sancionadores, y que, en principio, responde a un enfoque de regulación por comparación. Sin embargo, dependiendo del comportamiento de las empresas operadoras, el OSIPTEL podría disponer acciones correctivas, o iniciar un procedimiento regulatorio orientado a definir umbrales de sanción o umbrales de plan de mejora.

En atención a estas consideraciones, el Régimen de Infracciones y Sanciones que se están proponiendo se enfoca principalmente en (i) brindar soporte a la implementación y funcionamiento del acceso virtual a registros de atenciones, registro de centros y puntos de atención y registro de eventos de inoperatividad, (ii) las obligaciones relacionadas a las atenciones realizadas con el asesor virtual, (iii) implementación de la encuesta virtual de satisfacción del usuario atendido y (iv) otras obligaciones generales.

#### 5. Evaluación de la propuesta

La alternativa propuesta genera importantes beneficios incrementales:

- Reduce la indisponibilidad del servicio.
- Reduce la deserción de los usuarios en los canales de atención.
- Mejora los tiempos de espera de los usuarios.
- Amplia la red de atención presencial.

Asimismo, los principales costos de la alternativa seleccionada serían los siguientes:

- Costo de ampliación de la capacidad de atención
- Costo de ampliar la red de atención presencial
- Costo de desarrollar el acceso virtual a la información de registros de atención.

Todos estos beneficios y costos han sido estimados previamente para un año, pero deberían proyectarse en un horizonte de 5 años con la tasa de descuento social de 8.5%. En el cuadro siguiente se reportan los beneficios y costos de la alternativa seleccionada a valor presente, y se puede apreciar que el beneficio global asciende a cerca de S/ 2 415 millones, mientras que costo total llega a S/ 257.9 millones. Cabe señalar que el mayor costo corresponde al costo por las nuevas atenciones que se realizarían. Comparando ambos valores, se obtiene un ratio Beneficio-Costo de 9.37, superior a 1, lo cual significa que la implementación de la alternativa seleccionada es



económicamente recomendable. Es decir, el ratio de 9.37 indica que los beneficios sociales de implementar la norma son superiores a los costos.

**CUADRO 2: RATIO BENEFICIO / COSTO DE LA ALTERNATIVA SELECCIONADA**

Conceptos	Valor Anual	VPN (5años)
<b>Beneficios</b>	S/565 006 425	S/2 415 739 579
1) Ahorro en costo de viaje por atención presencial	S/55 754 355	S/238 383 134
2) Valor de las nuevas atenciones por mejora en disponibilidad	S/461 139 075	S/1 971 644 686
3) Mejora en los tiempos de atención	S/12 090 048	S/51 692 170
4) Ampliación de la red de atención	S/36 022 946	S/154 019 589
<b>Costos</b>	S/ 73 826 348	S/257 890 760
Costo por las nuevas atenciones en mejora y en disponibilidad	S/ 56 087 225	S/ 239 806 354
Costo de ampliación de la red de atención		S/345 283
Costo del acceso virtual	S/ 17 739 123	S/ 17 739 123
Ratio Beneficio / Costo		<b>9.37</b>

Elaboración: OSIPTEL.

## 6. Análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional

La normativa propuesta se encuentra en línea con la legislación vigente, siendo que conforme se indicó previamente, el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores tienen derechos a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes; así como el derecho a contar con la alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.

Asimismo, el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, establece que este Organismo puede ejercer su función normativa, entre otros, para establecer estándares de calidad de los servicios, lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios. Por tanto, la regulación propuesta se realiza en el marco de las citadas disposiciones vigentes.

