

CONSEJOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL 2023-2025

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024 – PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

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

2. **OBJETIVOS:**

- Fortalecer al Consejo de Usuarios como 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.
- Empoderar al Consejo de Usuarios en la gestión del conocimiento, para que se involucren en los temas normativos y puedan opinar con conocimiento sobre las medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, que involucren al mercado de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

3. **ACTIVIDADES Y TAREAS PROGRAMADAS PARA EL AÑO 2024**

Las actividades previstas para el 2024, se realizarán a través de la modalidad presencial y virtual, según corresponda como canal de acercamiento a los usuarios y grupos de interés; no obstante ello, se podrán realizar actividades presenciales en aquellos lugares que sean 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 documento, para lo cual se les enviará los proyectos normativos que se encuentre dentro de la Agenda Regulatoria del Osiptel, los mismo que serán presentados y explicados por las áreas responsables y conocedoras de la materia.

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

Desarrollar Audiencia Pública para tratar temas de interés referido a los usuarios, a fin de promover la participación social en el proceso de toma de decisiones del

Regulador sobre los intereses y beneficios de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

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

Actividad	Cantidad	Semestres
Audiencia Pública	1	I Semestre
Audiencia Pública	1	II Semestre

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

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

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

Actividad	Cantidad	Semestre
Taller	3	I Semestre
Taller	3	II Semestre

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

Actividad	Cantidad	Semestre
Reporte de difusión de información	28	I Semestre
Reporte de difusión de información	21	II Semestre

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. Reportes de problemas en Checa Tu Caso.
2. Recepción de información alcanzada por los usuarios.
3. Información obtenida mediante los canales virtuales del OSIPTEL.
4. Videoconferencias (participación de todos los miembros)
5. Visitas a nivel regional (Resultado de las Audiencias, talleres, capacitaciones o charlas)

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 2024 y el Informe Anual de Actividades, respectivamente.

Sesiones Ordinarias Virtuales

Primer Trimestre 1era Sesión Ordinaria (Virtual)

Cuarto Trimestre 2da Sesión Ordinaria (Virtual/presencial)

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

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

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

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

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

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

Capacitación en temas vinculados a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se capacitará de forma presencial o virtualmente, según sea el caso, a los miembros de los Consejos de Usuarios sobre principales normas relacionadas a los servicios de telecomunicaciones.

ACTIVIDAD	SEMESTRE
(1) Capacitación	I Semestre
(1) Capacitación	II Semestre

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

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

Servicio involucrado	Cantidad -SEP 2023 millones	%
Telefonía Fija	1.58	3.32%
Telefonía Móvil	40.86	85.81%
Telefonía Pública	0.046	0.10%
Acceso Fijo a internet	3.43	6.93%
Acceso a TV cable	1.70	3.57%
Total General	47.616	100%

Fuente: Información extraída el 29/01/2024 del PUNKU – OSIPTEL

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

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