

	ACTA N° 01 DEL COMITÉ MULTIDISCIPLINARIO	VIC
	N° 01 - 2019	

Fecha de reunión	Viernes 26/04/2019
Hora de la reunión	15:00 p.m.
Participantes en la reunión	

- Miembros del Comité Multidisciplinario presidido por el Gerente General
- Representantes de los Equipos Técnicos

También se contó con la presencia del Gerente de Planeamiento y Presupuesto y representantes del área de Planeamiento de la GPP en su calidad de facilitadores y organizadores del Sistema de VIC.

Agenda

Sustentación de los productos derivados de las siguientes Necesidades de VIC programadas para el I Trimestre del 2019:

Necesidad de VIC	Equipo
1. Calidad en la prestación del servicio de internet fijo y móvil	Calidad
1. Bloqueo/ desbloqueo de equipos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios y ejecución de bloqueo/desbloqueo no solicitados por el abonado	Usuarios
2. Prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras	
3. Incumplimiento de las empresas operadoras en elevar apelaciones y quejas al OSIPTEL (*)	
4. Elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio (*)	

(*) El Equipo de Usuarios informó que por falta de data los 2 últimos productos se sustentarán en el próximo trimestre.

Desarrollo de la reunión

La reunión se inició con la presentación del Producto relacionado a la Necesidad de VIC "Calidad en la prestación de servicio de internet fijo y móvil". El producto corresponde al *Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil con énfasis en Velocidad Móvil Distrital*. Dicho producto, luego de ser sustentado por los representantes del Equipo Técnico de Calidad, recibió la aprobación del Comité Multidisciplinario, presidido por el Gerente General del OSIPTEL.

A continuación, los representantes del Equipo Técnico de Usuarios sustentaron el Producto *Análisis de Bloqueos y desbloques de equipos móviles no solicitados o no atendidos*. Luego de la sustentación, dicho producto fue aprobado por el Comité Multidisciplinario presidido por el Gerente General del OSIPTEL.

Debido al tiempo transcurrido en las sustentaciones, así como en la formulación y absolución de consultas; el tiempo estimado de 3pm a 5 pm resultó insuficiente, por ello, quedó pendiente la sustentación del Producto 2 del Equipo de Usuarios: *Prolongado tiempo de espera para que inicie el tiempo de atención presencial*.

Llegadas las 17:00 p.m. se dio por culminada la reunión.

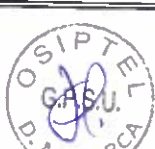


Acuerdos

Concluidas las sustentaciones de los Productos de VIC, se acordaron la implementación de las siguientes acciones inmediatas.

Respecto a lo sustentado por el Equipo Técnico de Calidad

Producto VIC	Acciones inmediatas	Entregable	Periodo de ejecución	UO responsable	UO de apoyo	Precisiones/ Comentarios
Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil.	GSF debe definir con GCC la estrategia comunicacional del Ranking de velocidad distrital.	Estrategia comunicacional del Ranking de velocidad distrital	2019-IV TRIM	GSF	GCC	La periodicidad en la cual se realiza las mediciones del ranking de velocidad es semestral.
	GSF debe elaborar con GPRC el contraste del ranking de velocidad promedio con el nivel de portaciones móviles	Contraste entre ranking de portaciones y ranking de velocidad	2019-IV TRIM	GSF	GPRC	-
	GSF, en coordinación con GPP y GAF, analizarán alternativas de venta de los equipos que pierden continuidad de manera que genere algún flujo a OSIPTEL para futuras compras.	Alternativas de venta de los equipos que pierden continuidad	2019-IV TRIM	GSF	GPP/ GAF	GSF identificará qué entidades pueden ser potenciales compradoras de equipos especializados de medición. En base a dicha información, las coordinaciones y procedimientos a seguir en un eventual proceso de venta de equipos serán liderados por GPP/ GAF.
	GSF debe seguir innovando en los indicadores que utiliza para medir la calidad trabajando junto a GPRC.	Indicadores complementarios medidos (v.g. latencia 3G, Latencia 4G, etc.)	2019-IV TRIM	GSF	GPRC	Los indicadores adicionales medidos se describirán en los próximos informes sobre el ranking de calidad distrital.
	GSF debe analizar el Cumplimiento Mínimo de Velocidad vs la capacidad del operador	Análisis del Cumplimiento Mínimo de Velocidad vs la capacidad del operador	2019-IV TRIM	GSF	-	Este punto se analizará como parte del Producto VIC "Informe del estado de la Calidad del servicio de Internet "



Otros acuerdos fueron los siguientes:

- Incorporar en el Plan de Necesidades de VIC del Equipo Técnico de Usuarios lo siguiente: "Equipos que figuran como recuperados sin haberlo reportado a la empresa operadora". Dicha necesidad será desarrollada por el Equipo Técnico de Usuarios y sustentada el III Trimestre del 2019.
- El Producto: "Prolongado tiempo de espera para que inicie el tiempo de atención presencial" será sustentado en el siguiente trimestre.



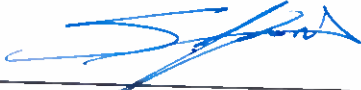
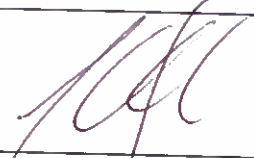
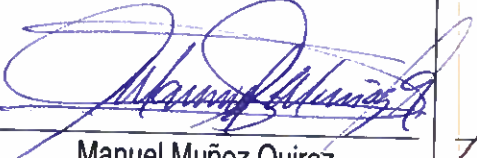
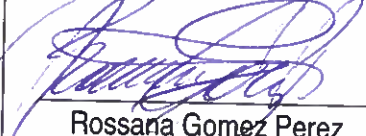
Respecto a lo sustentado por el Equipo Técnico de Usuarios

Producto VIC	Acciones inmediatas	Entregable	Período de ejecución	UO responsable	UO de apoyo
Análisis de bloqueos y desbloqueos de equipos móviles no solicitados o no atendidos.	Se aprovechará la Modificación del Reglamento de la Norma de Competencia RENTEG para que GPSU, con participación de GPRC, elabore una sección adicional que establezca un procedimiento uniforme para la identificación del equipo a bloquear, en el cual se podrá solicitar la especificación de consultar marca y modelo del equipo en el momento de solicitud de bloqueo.	Reglamento de la Norma de Competencia RENTEG con una sección adicional que contenga el procedimiento uniforme para la identificación del equipo a bloquear.	2019-III TRIM	GPSU	GPRC
	GSF continuará con los procedimientos de monitoreo o supervisión con la finalidad de identificar las solicitudes de bloqueo de equipos terminales móviles que no hayan sido reportados al Sistema Centralizado o que se hayan reportado de manera extemporánea; procurando que los resultados de la supervisión reflejen información comparativa respecto del comportamiento de las principales empresas operadoras.	Documento de trabajo que reflejen los resultados de la supervisión y las medidas a adoptarse en caso corresponda	2019-III TRIM	GSF	-
	GCC debe trabajar con GSF, GAL y GPRC en los tipos de <i>disclaimers</i> o párrafos que se utilizarán cuando se difundan los resultados de las fiscalizaciones.	Formatos de notas de prensa sobre resultados de fiscalización.	Por definir	GCC	GSF,GAL,GPRC



Firmas

A continuación, firman los miembros del Comité Multidisciplinario en señal de conformidad de los acuerdos tomados en la reunión de sustentación del día 26 de abril del presente año.

 Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General		
 Lennin Quiso Cordova Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia	 Luis Pacheco Zevallos Gerente de Supervisión y Fiscalización (e)	 Tatiana Piccini Anton Gerente de Protección y Servicio al Usuario (e)
 Romina Alania Recarte Coordinador de Tarifas	 Gustavo Torres Linares Coordinador Legal	 Dante Mayorca Perez Especialista Económico
 Marilyn Bernardillo Simon Analista de Gestión	 Manuel Muñoz Quiroz Sub Gerente de Supervisión de los Derechos del Usuario	 Karen Zumaeta Giudichi Coordinadora Regional
 Ana Rosa Martinelli Montoya Secretario Técnico	 Zaret Matos Fernandez Secretaria Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados	
 Rossana Gomez Perez Especialista Económico		



