

	ACTA N° 02 DEL COMITÉ MULTIDISCIPLINARIO	VIC
	N° 02 - 2019	

Fecha de reunión	Viernes 09/08/2019
Hora de la reunión	16:30 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 II Trimestre del 2019:

Necesidad de VIC	Equipo
1. Reporte sobre el prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras.	Usuarios
2. Informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Calidad

Desarrollo de la reunión

La reunión se inició con la presentación del Producto *Reporte sobre el prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras*. Dicho producto, luego de ser sustentado por los representantes del Equipo Técnico de Usuarios, recibió la aprobación del Comité Multidisciplinario, presidido por el Gerente General del OSIPTTEL.

A continuación, los representantes del Equipo Técnico de Calidad sustentaron el Producto *Informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales*. Luego de la sustentación, dicho producto fue aprobado por el Comité Multidisciplinario presidido por el Gerente General del OSIPTTEL.

Llegadas las 17:45 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 Usuarios Reporte sobre el prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras.

Nº	Acciones inmediatas	Entregable	Periodo de ejecución	UO responsable	UO de apoyo	Precisiones/ Comentarios
1	Contar con un mecanismo que le permita al OSIPTEL captar información confiable sobre la fecha y hora de arribo del usuario a las oficinas y centros de atención, así como la hora exacta de inicio de la atención presencial.	Mecanismo implementado	2020-IV Trim	GPSU	GPRC	-
1.1	Elaborar un informe con la propuesta de norma que disponga que los centros de atención implementen lo siguiente: a. Un sistema automático de emisión de ticket que precise la fecha y hora de arribo del usuario, así como el tipo de trámite a realizar. b. Un lector en el counter de atención que capture información del usuario, la fecha de arribo, la hora de arribo y la hora de inicio de la atención presencial, de manera que genere información que sirva de insumo para el análisis posterior del OSIPTEL.	Informe presentado	2019-IV Trim.	GPSU	-	-
1.2	Analizar la propuesta de norma y otras alternativas para la identificación de la alternativa más costo-eficiente.	Informe presentado	2020-II Trim	GPSU	GPRC	-
2	Elaborar informes/reportes periódicos de análisis de la data relacionada a los tiempos de espera de atención presencial.	Informe presentado	Anual ¹	GPSU	-	-
3	Analizar los casos de atenciones vía telefónica en los que el usuario trata de realizar un trámite o consulta, pero el sistema le da una respuesta general automática y no le brinda la opción de transferir la llamada a un operador humano, para su atención.	Informe de supervisión presentado	2020-I Trim. (Marzo)	GSF	GPSU	Se realizarán las supervisiones correspondientes, en atención a las casuísticas reportadas.
4	Analizar la factibilidad de incluir estas intervenciones como buenas prácticas del OSIPTEL.	Informe presentado	2020-IV Trim.	GCC	-	-

¹ Toda vez que compara con la Encuesta de Satisfacción anual



Respecto a lo sustentado por el Equipo Técnico de Calidad Informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales.

Nº	Acciones inmediatas	Entregable	Período de ejecución	UO responsable	UO de apoyo	Precisiones/ Comentarios
1	Realizar análisis de correlación entre el número de interrupciones rurales del servicio de telefonía móvil (registradas por SIVSET y considerando un análisis adicional en base a contadores de red) con los reportes de cobertura móvil de las empresas operadoras.	Informe presentado	2020-II Trim. (Abril)	GSF	-	Se incorporará dicho análisis en el segundo entregable del Producto VIC programado para abril de 2020. Se realizará pedido de información adicional a las empresas operadoras sobre los contadores de voz en zonas rurales sobre una muestra de tiempo a ser definida por la GSF.
2	Realizar el análisis de los minutos de afectación por abonado y por mes del servicio de telefonía móvil, para los años 2016-2019 registrados en el SIVSET ² y con información adicional de contadores de red en zonas rurales y considerando los reportes de cobertura.	Informe presentado	2020-II Trim. (Abril)	GSF	-	Se incorporará dicho análisis en el segundo entregable del Producto VIC programado para abril de 2020. Se realizará pedido de información adicional a las empresas operadoras sobre los contadores de voz en zonas rurales sobre una muestra de tiempo a ser definida por la GSF.
3	Realizar el análisis de los minutos de afectación por abonado y por mes, para los años 2016-2019 registrados en el SIVSET y con información adicional de contadores de red en zonas rurales, mostrando los casos extremos (eventos críticos).	Informe presentado	2020-II Trim. (Abril)	GSF	-	Se incorporará dicho análisis en el segundo entregable del Producto VIC programado para abril de 2020. Se realizará pedido de información adicional a las empresas operadoras sobre los contadores de voz en zonas rurales sobre una muestra de tiempo a ser definida por la GSF.

² SIVSET: Sistema de verificación y pruebas de funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones en situaciones de emergencia



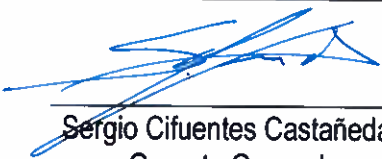
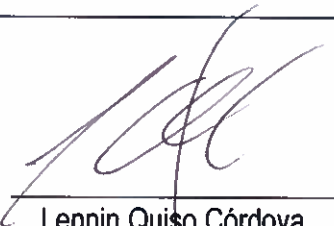
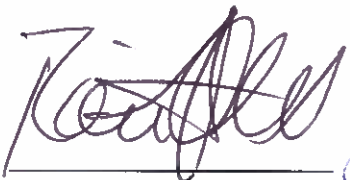
N°	Acciones inmediatas	Entregable	Periodo de ejecución	UO responsable	UO de apoyo	Precisiones/ Comentarios
4	Contar con información completa y periódica de las interrupciones en zonas rurales, con la finalidad de incorporar el indicador Disponibilidad de Servicio en dichas zonas.	Información completa y periódica de las interrupciones en zonas rurales	2020-IV Trim.	GSF	GPRC	Dicha tarea se encuentra supeditada al análisis de la inclusión del indicador de Disponibilidad de Servicio móvil en zonas rurales que realice GPRC.
4.1.	Proveer información referente a las interrupciones y afectaciones del servicio móvil en zonas rurales registradas a través del SIVSET y en base al análisis de contadores de red, con la finalidad de brindar insumos para su evaluación	Informe presentado	2020-II Trim. (Abril)	GSF	-	-
4.2.	Analizar la inclusión en la modificación del Reglamento de Calidad de lo siguiente: a. La exigencia del reporte de las interrupciones en zonas rurales de manera similar al reporte de interrupciones en zonas urbanas definido en el Anexo 13 del vigente Reglamento; b. La exigencia el reporte diario de los contadores de red de las estaciones base en zonas rurales, de manera similar al procedimiento vigente para el reporte de contadores en zonas urbanas estipuladas en el Anexo 18 del vigente Reglamento.	Informe presentado	2020-IV Trim.	GPRC	-	-
4.3.	Elaborar un análisis del comportamiento del indicador de Disponibilidad del servicio de telefonía móvil con el fin de establecer valores objetivos sancionables.	Informe presentado	2021-IV Trim. (Segundo Semestre)	GSF	GPRC	Dicha tarea se encuentra supeditada al establecimiento del indicador Disponibilidad de servicio móvil en zonas rurales en la modificación del Reglamento de Calidad, y su análisis será inicialmente de manera informativa.
5	Asegurar el procesamiento del indicador Disponibilidad del servicio de Telefonía Móvil, considerando la infraestructura TI necesaria para envío de información adicional de contadores de red en zonas rurales.	Informe presentado	2020-IV Trim.	GTICE	GSF	GTICE y GSF coordinarán para estimar y asegurar la capacidad de almacenamiento y hardware necesario para soportar el incremento de información adicional a procesar.

Adicionalmente, se acordó asegurar que el proceso de Conexión al NOC considere un alcance tanto urbano como rural.



Firmas

A continuación, firman los miembros asistentes del Comité Multidisciplinario en señal de conformidad de los acuerdos tomados en la reunión de sustentación del día 09 de agosto del presente año.

 Sergio Cifuentes Castañeda Gerente General		
 Lennin Quiso Córdova Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia	 Luis Pacheco Zevallos Gerente de Supervisión y Fiscalización (e)	 Tatiana Piccini Antón Gerente de Protección y Servicio al Usuario (e)
 Romina Alania Recarte Coordinador de Tarifas	 Rossana Gomez Perez Especialista Económico	

