INFORME	Página 1 de 6
Nº 00055-DAPU/2020	

A	**:**	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ **GERENTE GENERAL (E)**
ASUNTO	**:**	INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS.
FECHA	**:**	**30 de diciembre de 2020**
REFERENCIA	**:**	RESOLUCIÓN N° 118-2020-CD/OSIPTEL

	CARGO	**NOMBRE**
ELABORADO POR	ASISTENTE LEGAL	MERCEDES YPANAQUÉ DURAND
REVISADO POR	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTÓN

I. OBJETIVO

El presente informe tiene como finalidad establecer el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Sistema), a efectos de permitir al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones implementar el referido Sistema, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00170-2020-CD/OSIPTEL.

Cabe indicar que, el referido Instructivo contiene las especificaciones y lineamientos para la implementación del Sistema.

II. ANTECEDENTES

2.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00170-2020-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de noviembre de 2020, se aprobó la norma que modifica el Reglamento para la atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual estableció entre otros aspectos, la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, las obligaciones mínimas por parte de las empresas operadoras; así como la elaboración de un Instructivo Técnico que permita definir las especificaciones necesarias para su implementación.

La citada norma, estableció que el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios sea aprobado por la Gerencia General en un plazo máximo de 2 meses de aprobada la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, y el plazo de implementación del Sistema sea de 7 meses de aprobado el referido Instructivo Técnico.

2.2 Mediante Resolución N° 142-2020-CD/OSIPTEL de fecha 7 de octubre de 2020, el Consejo Directivo encargó a la Gerencia General del OSIPTEL, entre otros, la elaboración del proyecto de instructivo técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.

2.3 Mediante Resolución de Gerencia General N° 0261-2020-GG/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 21 de octubre de 2020 se aprobó para comentarios el "*Proyecto de Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios*", el cual establece los lineamientos para su implementación, contemplando entre otros los siguientes aspectos:

(i) Definiciones.
(ii) Ámbito de aplicación.
(iii) Formas de acceso al Sistema.
(iv) Registro del usuario final y validación de datos, donde se contempla los campos de información a ser registrados por el usuario final, la relación de categorías y subcategorías de los problemas a ser reportados a través del Sistema, entre otros.
(v) Procedimiento para el registro y atención del problema.
(vi) Registro del problema por el usuario con apoyo de personal del OSIPTEL.
(vii) Información a ser entregada por las empresas operadoras y otros aspectos.
(ix) Previsiones en caso de contingencias, entre otros.

En atención a ello, se debe informar que se recibieron comentarios de las empresas operadoras, los cuales han sido analizados en la Matriz de Comentarios[1] que se adjunta en el Anexo N° 1.

- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante Documento TDP-3263-AG-GER-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante Documento DMR-CE-2379-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitida mediante Documento CGR-4173/2020, recibida el 06 de noviembre de 2020.
- Comunicación de VIETTEL PERU S.A.C. (en adelante, BITEL), remitida mediante Carta N ° 2629-2020/DL, recibida el 05 de noviembre de 2020.

III. DEL INSTRUCTIVO TÉCNICO

A efectos de elaborar el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema, se realizó lo siguiente:

3.1 PROCESOS DE CONSULTAS CON LAS EMPRESAS OPERADORAS

Con la finalidad de contar con información que permita la elaboración del Instructivo Técnico, se consideró pertinente sostener algunas reuniones y coordinaciones conjuntas con las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., a efectos de poder conocer cuáles serían los principales problemas que presentan los usuarios, la posibilidad de solucionarlos en plazos mínimos; así como también se realizó una presentación de los alcances preliminares de la propuesta del Sistema de Gestión de Usuarios.

Por otro lado, se remitieron algunas comunicaciones[2] a las empresas operadoras, a efectos de solicitar un detalle de los principales problemas que vendrían siendo reportados por los usuarios.

3.2 COMENTARIOS DE OTRAS DIRECCIONES DEL OSIPTEL

De manera paralela, se sostuvieron coordinaciones con otras Direcciones del OSIPTEL a fin de recibir sus comentarios a la primera propuesta del referido documento.

En atención a las observaciones recibidas, se realizaron algunas mejoras a la propuesta inicial del referido instructivo. De esta manera el OSIPTEL busca implementar el Sistema de Gestión de Usuarios, con la finalidad de lograr un aplicativo informático eficiente que permita la solución de los principales problemas de los usuarios en un corto plazo y sin recurrir al procedimiento de reclamos.

3.3 COMENTARIOS DEL PÚBLICO INTERESADO

Conforme se mencionó anteriormente, la propuesta de Instructivo Técnico del Sistema fue publicada en el diario oficial El Peruano para comentarios por un plazo de 15 días calendario.

[1] Cabe precisar que el análisis se realizó de manera conjunta con la Oficina de Tecnología de la Información y la Oficina de Asesoría Jurídica del OSIPTEL.
[2] Cartas C. 04587-GPSU/2019, C.04630-GPSU/2019, C.04631-GPSU/20190, C. 04632-GPSU/2019

En atención a ello, se recibieron comentarios de las siguientes empresas operadoras:

- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante Documento TDP-3263-AG-GER-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante Documento DMR-CE-2379-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitida mediante Documento CGR-4173/2020, recibida el 06 de noviembre de 2020.
- Comunicación de VIETTEL PERU S.A.C. (en adelante, BITEL), remitida mediante Carta N ° 2629-2020/DL, recibida el 05 de noviembre de 2020.

Asimismo, se realizó la evaluación de cada uno de los comentarios recibidos conforme a la Matriz de Comentarios que se adjunta en el Anexo N° 1.

3.4 PROPUESTA DEL INSTRUCTIVO TÉCNICO

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se debe indicar que el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios desarrolla las formas de acceso al Sistema, las categorías y subcategorías de problemas a ser reportados a través del Sistema, los campos de información para el registro de información del usuario final, el procedimiento para el traslado y atención del problema por parte de las empresas operadoras, el proceso de generación de un reclamo, la remisión de información; así como los aspectos referidos a posibles contingencias ante la indisponibilidad del Sistema o de ser el caso de los sistemas de las empresas operadoras.

En ese sentido, se menciona a continuación los principales aspectos del Instructivo Técnico:

(i) **Definiciones:** Se definen términos que permiten la correcta implementación del instructivo.

(ii) **Ámbito de aplicación:** Se especifica las condiciones que deben cumplirse para estar sujeto a la aplicación del presente instructivo, que será dirigido a empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional.
Se incluye, además, la relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría.

(iii) **Formas de acceso al sistema de gestión de usuarios:** Se precisa que los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones, pueden acceder al Sistema de gestión de usuarios mediante el aplicativo móvil, la página web u otras herramientas informáticas del OSIPTEL

(iv) **Registro del usuario final y validación de datos:** Contiene la información mínima que deberá registrar un abonado y/o usuario que desee registrar su problema en el Sistema. Asimismo, señala las validaciones que realizará el sistema para verificar la identidad del usuario de registro y la confirmación del correo electrónico.

(v) **Procedimiento para el registro y atención del problema:** Establece la información que el usuario debe brindar para que su problema sea trasladado a la empresa operadora. Así como, la información mínima que debe señalar la empresa operadora como parte del registro de la solución o atención del problema.

(vi) **Registro del problema por el usuario con apoyo de personal del OSIPTEL**: El usuario final puede registrar su problema con apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, para lo cual además de la información requerida en el punto anterior, el Sistema genera automáticamente el registro de la información del canal de atención del OSIPTEL desde el cual se reporta el problema del usuario final. Dicha información incluye la ubicación geográfica de la oficina del OSIPTEL a nivel nacional.

(vii) **Información a ser entregada por parte de las empresas operadoras y otros aspectos:** Las empresas operadoras deben entregar la información completa y actualizada de forma permanente a través del sistema web habilitado por el OSIPTEL cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones del Sistema, a fin de facilitar de forma sencilla y ágil, la interacción en el llenado de la información por parte del usuario final. La información mínima requerida será detallada en este punto.

(viii) **Reportes estadísticos:** El Sistema contempla el desarrollo y generación de reportes estadísticos automáticos y acceso a bandejas de seguimiento especializadas para el OSIPTEL, los cuales se encontrarán en el Manual de Operaciones del Sistema.

(ix) **Previsiones en caso de contingencias:** Señala las medidas que debe tomar el OSIPTEL y las empresas operadoras en caso de contingencias, como por ejemplo la indisponibilidad del sistema.

De otro lado, resulta necesario indicar que en una primera etapa, el referido Sistema iniciará con el reporte de problemas principales por parte de los abonados del servicio público móvil, cuya solución pueda ser tramitada y/o ejecutada a corto plazo. Posteriormente y de forma gradual, dado que el Sistema es configurable, se incluirán otros problemas y servicios de telecomunicaciones.

3.5 BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

Cabe indicar que el Sistema de Gestión de Usuarios que se implemente permitirá:

- ✓ Optimizar y mejorar los procesos para la atención de las gestiones de los problemas de los usuarios.
- ✓ Gestionar directamente con la empresa operadora los problemas de los usuarios respecto de sus servicios de telecomunicaciones; buscando generar eficiencias y experiencias del usuario con resultados satisfactorios.
- ✓ Reducir los plazos para obtener una respuesta y solución efectiva brindando, así, calidad en el servicio ofrecido.
- ✓ Monitorear todo el proceso contribuyendo a que el usuario se encuentre acompañado por el OSIPTEL.
- ✓ Obtener información estadística útil, que ayude entre otros a identificar los problemas más recurrentes y los tiempos de solución a los mismos.
- ✓ Detectar a las empresas que registren la mayor cantidad de problemas.
- ✓ Conocer la calificación del usuario respecto de la respuesta recibida por parte de la empresa operadora a su problema a fin de contribuir con la toma de decisiones adecuadas y oportunas.
- ✓ Incrementar la cantidad de gestiones resueltas brindando una herramienta que empodere a los usuarios.

3.6 DIAGRAMA GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

Elaboración: DAPU

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

El presente Informe ha establecido las principales consideraciones planteadas en el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, el cual se adjunta.

Se recomienda que la Gerencia General apruebe el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:PICCINI ANTON Tatiana Mercedes FAU 20216072155 soft

OSIPTEL DAPU H.GUSUKUMA

OSIPTEL DAPU M.GONZALEZ

OSIPTEL DAPU M.YPANAQUE