

Categoría: Fiscalización y Cumplimiento de la Ley

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Los compromisos de mejora, ruta efectiva para elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados
Descripción		
<p>La práctica "Los compromisos de mejora, ruta efectiva para elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados " buscan crear un mecanismo que posibilite elevar la calidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados que lo requieran, con el fin de que los usuarios se beneficien en el menor tiempo posible. De esa manera se ha invertido en equipos de medición modernos para remplazar los antiguos e incrementar las unidades disponibles para abarcar más lugares en estas labores de supervisión.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de este mecanismo es que, ante la detección inicial del incumplimiento, las empresas ejecuten acciones para cumplir con los indicadores de calidad en un periodo determinado, de modo que los usuarios se beneficien directamente por recibir el servicio con los estándares mínimos aprobados por el OSIPTEL. • Con los compromisos de mejora, el OSIPTEL ha logrado identificar los incumplimientos de calidad, segmentarlos y comprometer a las empresas a elevar la calidad de los servicios en un tiempo determinado y más corto, frente a un esquema sancionatorio común que podía extenderse por años. • Los resultados del mecanismo implementado en el año 2015 son concretos. Desde ese año, el OSIPTEL ha logrado 1668 compromisos de mejoras de las empresas operadoras de los cuales 1572 ya fueron supervisados por el OSIPTEL obteniendo un 72% de cumplimiento de los mismos. • Con este mecanismo se han beneficiado 643 centros poblados a nivel nacional, que ahora tienen servicios de telecomunicaciones con niveles de calidad que cumplen los estándares establecidos en el Reglamento de Calidad. • A pesar de las dificultades que la emergencia sanitaria del 2020 ocasionó en los procesos de supervisión, el OSIPTEL ha logrado supervisar más de 220 centros poblados urbanos en dicho año, logrando verificar los Compromisos de Mejora solicitados en el año 2019, asegurando que los estándares de calidad del servicio de telefonía móvil se sigan cumpliendo a nivel nacional. 		