



# Protección y empoderamiento de los usuarios

• Términos de referencia 2025 •



## TÉRMINOS DE REFERENCIA - GRUPOS DE TRABAJO 2025

### 1. Introducción

Nombre del Grupo de Trabajo: Protección y Empoderamiento de Usuarios

Año: 2025

Coordinador: OSIPTEL

Miembros:

CRC

SUTEL

ATT

INDOTEL

### 2. Objetivo General

El objetivo del grupo es identificar y compartir diversas prácticas de los reguladores en cuanto al empoderamiento de los usuarios y la normativa sobre la calidad de los servicios.

### 3. Actividades Principales

1. Seminario internacional en materia de protección de los usuarios
2. Reconocimiento de buenas prácticas en materia de protección de los usuarios
3. Intercambio de experiencias sobre medidas implementadas para evitar el fraude cibernético a través de servicios de telecomunicaciones móviles
4. Seguimiento a los trabajos de organismos internacionales en la lucha contra la proliferación y uso de dispositivos falsificados, manipulados o robados

### 4. Descripción de las Actividades

#### 4.1. Seminario internacional en materia de protección de los usuarios

**Descripción:** Esta actividad tiene por objetivo generar un espacio para el intercambio de información, iniciativas y experiencias sobre un tema específico en materia de empoderamiento de los usuarios. El tema lo define la coordinación y se comunica oportunamente a los miembros

**Metodología:** El seminario se realizará en formato virtual en el IV trimestre del año, con una duración de 2 a 3 horas. Una vez definido el tema, la coordinación del grupo hace un llamado para ponentes entre los miembros para organizar su participación.

**Resultados Esperados:** Se espera como resultado el intercambio enriquecedor de experiencias sobre la temática identificada en materia de empoderamiento de los usuarios



#### 4.2. Reconocimiento de buenas prácticas en materia de protección de los usuarios

**Descripción:** Esta actividad busca generar un espacio de intercambio de experiencias para conocer el accionar de los miembros en materia de protección de los derechos de los usuarios, así como adaptar y/o replicar los proyectos / iniciativas que han tenido un impacto positivo en los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Para tal efecto se eligen las iniciativas en dos categorías: Calidad de Atención al Usuario y Calidad del Servicio al Usuario.

**Metodología:** La coordinación del grupo realiza la convocatoria. Los miembros registran sus iniciativas y las presentan el día del evento. Se procede a la votación para la selección de las iniciativas que se consideran las mejores en las categorías presentadas.

**Resultados Esperados:** Reconocimiento de las mejores prácticas en las categorías de Calidad de Atención al Usuario y Calidad del Servicio al Usuario

#### 4.3. Intercambio de experiencias sobre medidas implementadas para evitar el fraude cibernético a través de servicios de telecomunicaciones móviles

**Descripción:** Espacio de intercambio de información detallada y experiencias sobre medidas implementadas para evitar el fraude cibernético a través de servicios de telecomunicaciones móviles. Los espacios permitirán identificar el enfoque regulatorio que se ha establecido en los diferentes países miembros de REGULATEL como estrategia contra el fraude cibernético, para ello, se hará énfasis en el tipo de medidas regulatorias que se han definido, los costos de implementarla por parte de los regulados y su efectividad, así como los retos identificados en la materia.

**Metodología:** El espacio de intercambio se desarrollará de forma virtual y consistirá en una serie de exposiciones breves por parte de los países miembros, seguidas de una sesión de debate moderada. En esta discusión, los participantes identificarán los avances, desafíos y oportunidades para implementar regulaciones que prevengan el fraude cibernético a través de servicios de telecomunicaciones móviles.

**Resultados Esperados:** Proporcionar un espacio efectivo para el intercambio de experiencias y asegurar que las presentaciones y conclusiones del conversatorio sean compartidas con todos los miembros a través de los canales oficiales de REGULATEL, fomentando la aplicación de las mejores prácticas identificadas.

#### 4.4. Promover la adopción de medidas para el bloqueo de equipos hurtados, robados o perdidos, así como de medidas que restrinjan el uso de equipos falsificados, alterados o duplicados en su mecanismo de identificación

**Descripción:** Intercambio de información, experiencias y mejores prácticas en medidas contra el uso de equipos terminales móviles hurtados, robados, perdidos, alterados o duplicados.

**Metodología:** Compartir y socializar las experiencias, avances y mejores prácticas de medidas contra el hurto, robo o pérdida de terminales, y contra el uso de equipos alterados o duplicados por parte de los grupos de trabajo de UIT y CITEL



**Resultados esperados:** Dotar a los países de miembros de información en cuanto a los trabajos realizados en organismos internacionales a fin de que tengan conocimientos e insumos que faciliten su labor en las medidas contra esta grave problemática.

### 5. Cronograma de Actividades

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Responsable(s)	Resultados Esperados
Seminario internacional en materia de protección de los usuarios	01/10/2025	01/12/2025	OSIPTEL	intercambio enriquecedor de experiencias sobre la temática identificada en materia de empoderamiento de los usuarios
Reconocimiento de buenas prácticas en materia de protección de los usuarios	01/10/2025	01/12/2025	OSIPTEL	Iniciativas que obtengan la mayor votación sean reconocidas
Intercambio de experiencias sobre medidas implementadas para evitar el fraude cibernético a través de servicios de telecomunicaciones móviles	01/04/2025	30/06/2025	CRC- Colombia	Intercambio de experiencias de las medidas que se han definido para evitar el fraude cibernético a través de los servicios de telecomunicaciones móviles.
Socialización de trabajos a abordar por UIT y CITELE en 2025	01/04/2025	30/06/2025	CRC- Colombia	Temas a socializar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en curso en la Comisión de Estudio 11 de la UIT</li> <li>• Temas en que se invita a contribuir para las reuniones de 2025 de la CE 11.</li> <li>• Plan de trabajo de la Relatoría en CITELE</li> </ul> Temas en que se invita a contribuir para las reuniones de 2025 del CCP.I



## 6. Indicadores de Éxito

1. Seminario internacional en materia de protección de los usuarios: **Evento realizado 100%**
2. Reconocimiento de buenas prácticas en materia de protección de los usuarios: **Evento realizado 100%.**
3. Cantidad de países miembros expositores y de asistente a los intercambios de información de medidas contra el fraude cibernético a través de teléfonos móviles.
4. Realización de las reuniones de actualización de los trabajos en UIT y CITEC de medidas en la lucha contra la proliferación y uso de dispositivos robados, extraviados, duplicados y falsificados

## 7. Recursos Necesarios

Horas de coordinación, uso de tecnologías, reportes digitales, propuestas a aprobarse.

## 8. Contacto

Responsable Principal: Vanessa Castillo Mendives, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica, OSIPTEL  
Correo Electrónico: vcastillo@osiptel.gob.pe  
Teléfono: +511 2251313 ext. 2493