

TRANSFORMACIÓN **DIGITAL**

Un nuevo OSIPTEL para un usuario con mejor servicio

26
años

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES



TRANSFORMACIÓN *DIGITAL*

Es una nueva forma de hacer las cosas en el **OSIPTEL** mediante el uso de tecnologías de la información, lo que permite adaptarnos rápidamente a un mundo en constante cambio con el objetivo de lograr eficiencia, optimización de procesos y mayor valor agregado para nuestros clientes.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Rafael Munte Schwarz
Febrero 2020



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿CÓMO INICIAMOS NUESTRA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?

*Transformación
cultural*

*Transformación
digital*

*Cambiar la manera de pensar es esencial para
cambiar la forma en que se hacen las cosas.*



OBJETIVOS DEL OSIPTEL

Etapa 1:
MONOPOLIO PRIVADO
(1994 – 2001)

**Supervisar
Ejecución metas
del contrato de
Teléfono del
Perú**

Etapa 2:
**PROMOCIÓN DE LA
COMPETENCIA**
(2002 -2017)

**Facilitar el
acceso al
mercado y
promoción de la
competencia**

Etapa 3:
**SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS**
(2018 -2022)

- **Calidad del servicio**
 - **Calidad de atención**
 - **Precios asequibles**
- Intensidad competitiva
con usuarios
empoderados**



TRANSFORMACIÓN CULTURAL DEL OSIPTEL



Comprometidos en lograr
USUARIOS
cada vez más
SATISFECHOS
con los servicios públicos de
TELECOMUNICACIONES



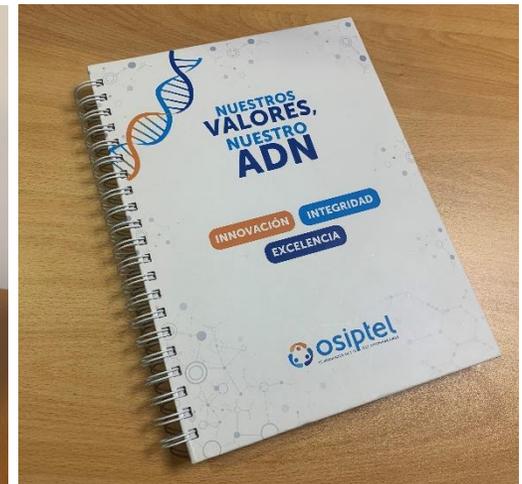
DESPLIEGUE DE LA CULTURA



INNOVACIÓN

INTEGRIDAD

EXCELENCIA



COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL

INTEGRANTES:

Con Resolución N° 00122-2018 se designa a las personas que integran el Comité de Gobierno Digital del OSIPTEL.



*Presidente del
OSIPTEL*



*Gerente General
(Líder)*



*Gerente GTICE
(Secretario
técnico)*



*Jefe de Recursos
Humanos*

APROBÓ:

- *Plan de Gobierno Digital (21/01/2020)*
- *Manifiesto*
- *Objetivos del Gobierno Digital*



*Oficial de Seguridad
de la Información*



Gerente GAL



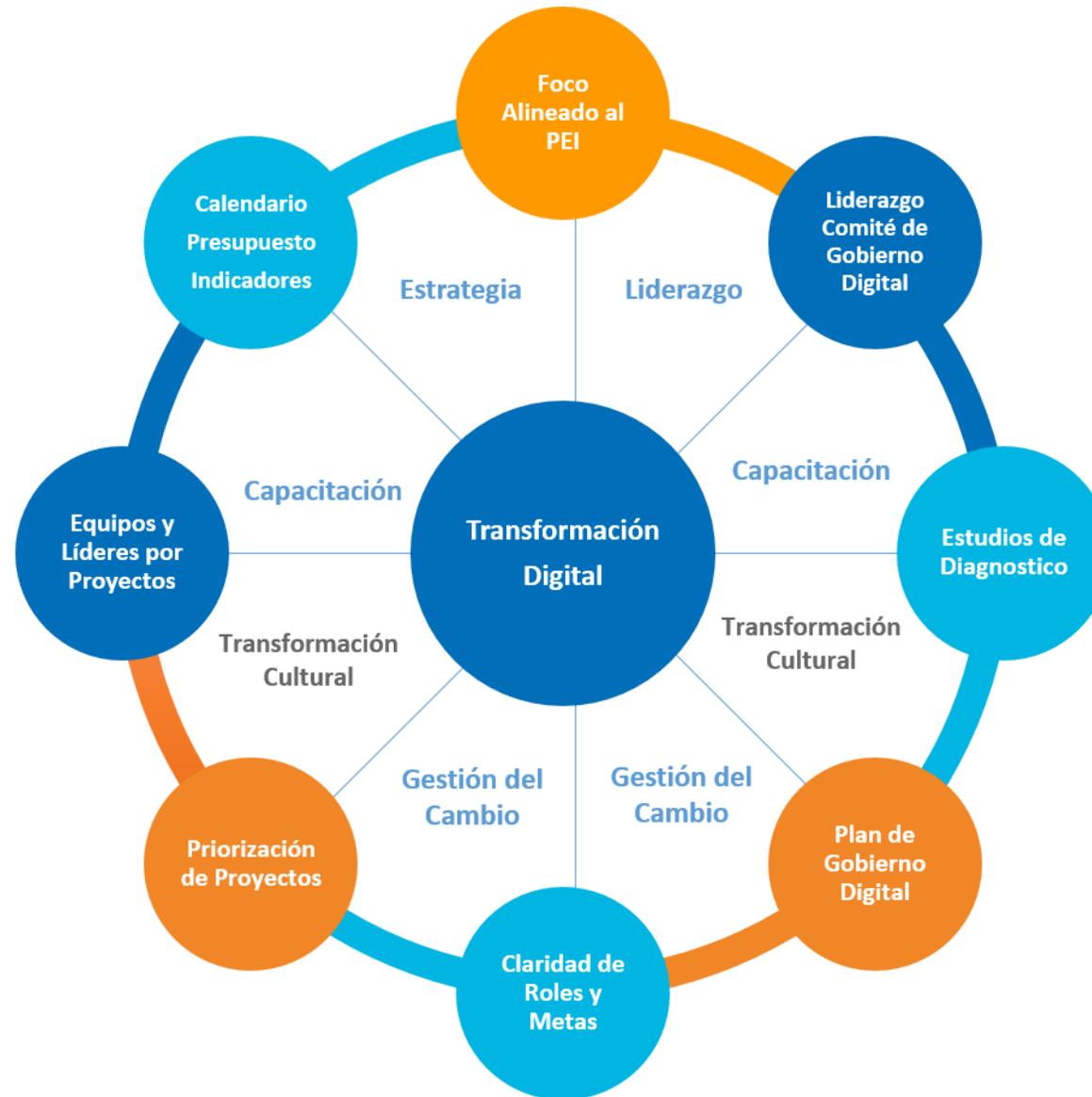
Gerente GPSU



Gerente GPP



Transformación Digital del OSIPTEL : 2018 - 2019



Transformación Digital : Plan de Gobierno Digital Aprobado (2020)

Manifiesto 2020

“Creemos firmemente en que la Transformación Digital del Estado es una transformación de estrategias, políticas, personas, procesos y tecnologías que permitan mejorar la eficiencia en la gestión y ofrecer una experiencia positiva al usuario mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales.

Presentamos nuestro Manifiesto de Transformación Digital, el cual expresa seis directrices de forma sencilla y entendible tanto para los usuarios como para los colaboradores del OSIPTEL, considerados como los desafíos del Gobierno Digital a conseguir en el OSIPTEL”

1

El usuario está en el centro de nuestras acciones

2

Buscamos ser una institución ágil

3

Soltamos la complejidad y abrazamos la simplicidad

4

Realizamos los cambios con las personas

5

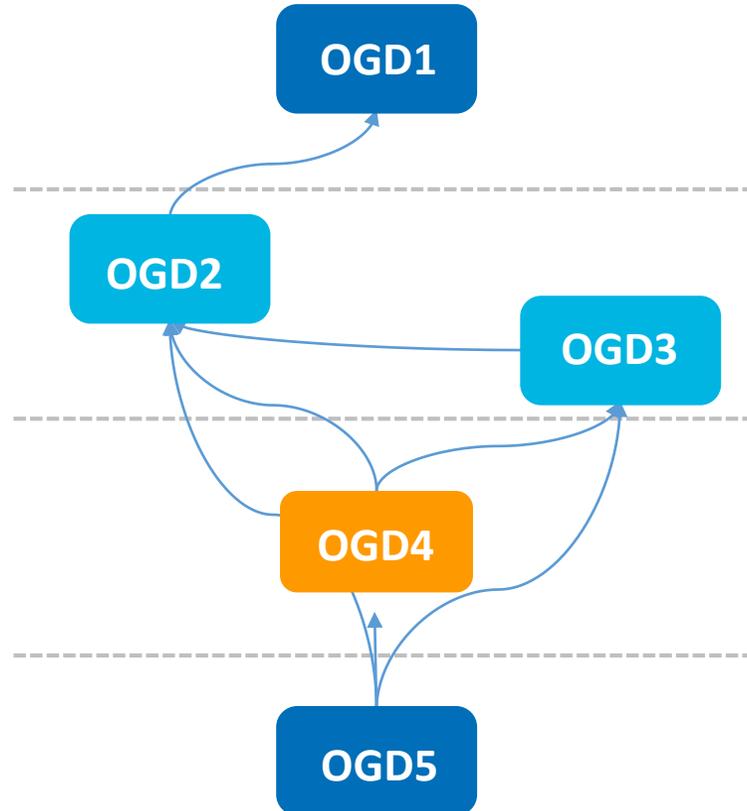
La colaboración y la innovación son el combustible de nuestra transformación

6

Construimos confianza y espacios de diálogo en ecosistemas digitales abiertos



Transformación Digital : Objetivos del Plan de Gobierno Digital



- **OEGD1:** Incrementar la satisfacción de los usuarios usando los servicios digitales
- **OEGD2:** Incrementar la eficiencia de los procesos automatizados y la interoperabilidad
- **OEGD3:** Implementar el gobierno de datos
- **OEGD4:** Modernizar de manera óptima la Infraestructura tecnológica de apoyo a los servicios digitales.
- **OEGD5:** Desarrollar la agilidad como valor transformacional.



Transformación Digital : Criterios Técnicos Previstos

Toma de decisiones basada
en datos

Automatización de Buenos
Procesos

Servicios Digitales



NUESTRA RUTA DE TRANSFORMACIÓN

Seguridad de la información

- Certificación del Sistema de Seguridad de Información – ISO 27001.



2015

2017

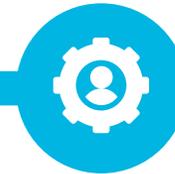


Innovación

- Se creó el Sistema de Innovación del OSIPTEL.

Diagnóstico y Sistema de Vigilancia

- Se priorizo los procesos, alineados al PEI.
- Se inició la gestión de los proyectos, para la automatización de los procesos.
- Se creó el Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (VIC)



2018

2019



Proyectos, equipos y servicios digitales

- Formalización de Proyectos y Equipos
- Se implemento: PUNKU, Comparamovil, Firmas Digitales TRASU, Fortalecimiento herramienta interoperabilidad PIDE.
- Se mejoró el Comparatel.

Plan de Gobierno Digital

- Se aprobó el Manifiesto de Transformación Digital del OSIPTEL.
- Se aprobó el Plan de Gobierno Digital.
- Impulsamos el Cambio Cultural.



2020

Desarrollamos Competencias

Design Thinking, Scrum, Legal Design, Transformación Digital, Transformación Cultural, Big Data e Inteligencia Artificial, Innovación, Habilidades Directivas.



Transformación Digital : Proyectos Priorizados

Pasos desarrollados

- **Priorización de los procesos**
(Tipo de proceso, impacto en el usuario, vinculación PEI, POI)
- **Selección de clúster**
- **Gobernanza de los proyectos**
(Se establecen los miembros, sus roles y funciones)
- **Diagnóstico de los procesos**
(Solución de reclamos)



Transformación Digital : Proyectos Priorizados

Perspectiva	Objetivo Estratégico	#	Proyecto	Duración (meses)	Costo Estimado (S/)			
					2020	2021	2022	TOTAL
Empoderamiento del Usuario	OGD1. Incrementar la satisfacción de los usuarios usando servicios digitales.	1	Asesor de Orientación Virtual	6 meses	25,000.00	95,000.00		
		2	Sistema de capacitación virtual - e Learning	10 meses	25,000.00	65,000.00		
		3	Consultas Interactivas vía USSD	10 meses	10,000.00	50,000.00		
Fortalecimiento de la Institución	OGD2. Incrementar la eficiencia de los procesos automatizados.	4	Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios	17 meses	350,000.00	800,000.00		
		5	Rediseño del Proceso de Solución de Supervisión y Fiscalización	22 meses	104,000.00	192,857.14	1,057,142.86	
		6	Rediseño del Proceso de Gestión Documental	16 meses	39,000.00	876,000.00	100,000.00	
	OGD3. Implementar el gobierno de datos.	7	Datasets en el portal de datos abiertos	15 meses	60,000.00	80,000.00	80,000.00	
Eficiencia de la Operación	OGD4. Modernizar la arquitectura tecnológica de apoyo a los servicios digitales.	8	Infraestructura Digital	30 meses	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	
		9	Servicios Digitales	30 meses	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	
		10	Seguridad Digital	30 meses	300,000.00	400,000.00	300,000.00	
Transformación Cultural	OGD5. Desarrollar la agilidad como valor transformacional.	11	Transformación Cultural del OSIPTEL	35 meses	100,000.00	300,000.00	300,000.00	
TOTAL (S/)					4,013,000.00	5,858,857.14	4,837,142.86	14,709,000.00



NUEVAS HERRAMIENTAS PARA NUESTRO TRABAJO DIARIO



LEGAL
DESIGN



Incorporamos nuevas metodologías y herramientas de vanguardia en sintonía con la transformación digital y la innovación, para el desarrollo de nuestro trabajo diario.



LABORATORIO DE INNOVACIÓN



Se asignó el nombre “**Createl Lab**” a nuestro laboratorio mediante un concurso en el que participaron nuestros colaboradores.

Se utiliza para diversos talleres de ideación, así como para la mejora de prototipos presentados con los equipos involucrados.



AVANCES EN SERVICIOS DIGITALES: COMPARAMÓVIL

#Comparamóvil

Compara precios de equipos móviles, solos o asociados a un plan, utilizando filtros (marca, empresas operadoras y plan asociado).

The screenshot shows the osiptel website's mobile phone comparison interface. On the left, there is a 'Filtros' (Filters) sidebar with a list of brands: Alcatel, Apple, Azumi, Bitel, BlackBerry, Doppio, EKS, HTC, Huawei, Lanix, Lenovo, LG, Logic, Moizu, Motorola, Nokia, Own, Samsung, Sky, Sony, Stay On, ZTE, Bmobile, and Xiaomi. Below the list, there is an 'Empresa' (Company) section with a checkbox for 'Bitel'. The main content area displays six phone models in a grid, each with its name, specifications, price, and associated operator/plan.

Modelo	Características	Precio	Operador	Plan
HUAWEI - P10 PLUS - 64GB	Portabilidad	Precio S/1179	Movistar	Plan S/199.00
ZTE - BLADE A3 - 8GB	Portabilidad	Precio S/109	Claro	Plan S/75.00
LG - K9 - 32GB	Portabilidad	Precio S/39	Claro	Plan S/289.00
SKY - ELITE 5.0T - 8GB	Línea nueva	Precio S/199	Bitel	Plan S/79.00
SAMSUNG - GALAXY J6 PLUS - 32GB	Línea nueva	Precio S/619	Claro	Plan S/59.00
HUAWEI - P SMART 2019 - 64GB	Línea nueva	Precio S/349	Claro	Plan S/189.00



AVANCES EN SERVICIOS DIGITALES: COMPARATEL

COMPARATEL

Tu comparador de tarifas

Comparativo de planes postpago móviles.
Se contribuye a la toma de decisiones y empoderamiento de los usuarios.

OPERADOR		BITEL	MOVISTAR	ENTEL	CLARO	BITEL	
Beneficios Nacionales	Modalidad	Postpago	Postpago				
	Nombre del plan	Básico 19.90C	Elige Más 29.90	Entel Chip 29.90	Max Internacional 29.90	Ichip + 29.90C	Flash 29.9
	Minutos a todo destino nacional	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
	Minutos a destinos internacionales (llamadas desde Perú)		Ilimitados (EE.UU. y Canadá)	Ilimitados (EE.UU., Canadá y Chile)	300 (EE.UU., Canadá, México, Puerto Rico, Chile, Alemania y China)	200 (EE.UU., Canadá y China)	200 (EE.UU., Canadá y China)
	Mensajes a todo destino nacional	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
	Paquetes de datos libres	0 GB	3 GB	3.5 GB	3.5 GB	3.5 GB + Internet Ilimitado	5 GB
Aplicaciones	Aplicaciones	WhatsApp Messenger Facebook básico	WhatsApp Messenger Facebook (Fotos) Instagram (fotos) Waze	WhatsApp Messenger Facebook (fotos) Instagram (fotos) Waze Free basics	WhatsApp Messenger Facebook (Fotos)	WhatsApp Messenger Facebook (fotos) Instagram (fotos) Waze Clash Royale Clash of Clans Line	WhatsApp Facebook (fotos) Instagram (fotos) Waze Clash Royale Clash of Clans Line
	Aplicaciones propias				Claro Video Claro Música		
Beneficios Internacionales - Roaming (disponibles en el exterior)					30 min (llamadas) 150 MB 100 SMS		
Renta mensual (en S/ Inc. IGV)		19.9	29.9				
Fecha de actualización		29/04/2019	29/04/2019				

OPERADOR		MOVISTAR	ENTEL	CLARO	BITEL	
	Modalidad	Postpago				
	Nombre del plan	Elige Más 39.90	Entel Chip 39.90 Plus	Max Internacional 39.90	Ichip + 39.90C	Flash 39.9
	Minutos a todo destino nacional	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
	Minutos a destinos internacionales		Ilimitados	250 (EE.UU., Canadá)	200	200



AVANCES EN SERVICIOS DIGITALES: PUNKU



El OSIPTEL ha desarrollado el aplicativo PUNKU como parte de su política de datos abiertos.

Provee de información estadística del sector telecomunicaciones de manera oportuna e interactiva.

Fomenta transparencia y permite una mejor toma de decisiones.



Sistema VIC

- Un total de **3 sesiones** de sustentación de productos VIC, generaron **22 recomendaciones**, con implementación programadas para los años **2020 y 2021**.
- **Página web** implementada y actualizada con los productos desarrollados por los 3 equipos.
- **Difusión mensajes y videos** acerca de la implementación en el OSIPTEL.



osiptel INICIO VENTAJAS EQUIPOS Y PRODUCTOS AVANCES COMITÉ MULTIDISCIPLINARIO

Sistema VIC

Vigilancia e Inteligencia Competitiva

Es la forma organizada y permanente de captar información del sector telecomunicaciones con el fin de analizarla y convertirla en conocimiento que nos permita anticiparnos a los cambios y tomar acciones con menor riesgo.

VER VIDEO

SISTEMA VIC

Vigilancia e Inteligencia Competitiva

- Captura, procesa y analiza información del sector telecomunicaciones.
- Optimiza la búsqueda y el intercambio de información de las distintas gerencias.
- Identifica brechas y necesidades, y nos permite anticiparnos a los cambios.
- Brinda una mejor prospectiva del sector, guiándonos hacia la correcta toma de decisiones.

[Ingresa a la nueva web del Sistema VIC y conoce más sobre esta herramienta.](#)

La excelencia es parte de nuestro ADN



PROYECTOS EN CURSO EN SERVICIOS DIGITALES -1

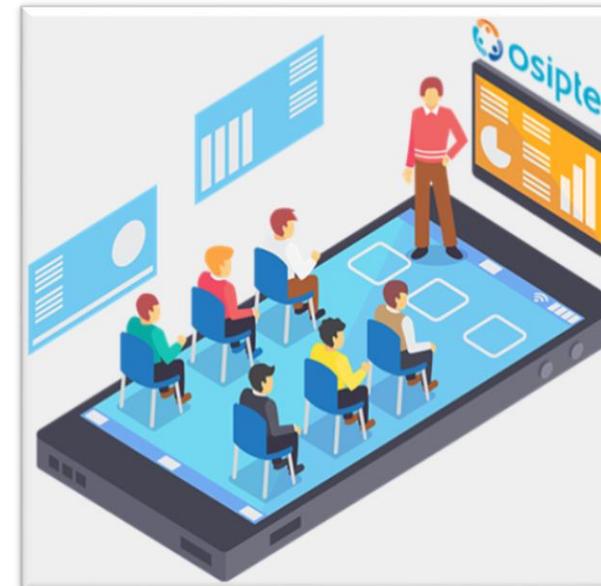
1. Asesor de orientación virtual

- Aprovechar el tiempo de espera del usuario para orientarlos virtualmente mediante **inteligencia artificial**.



2. Plataforma de capacitación virtual

- Mecanismo digital y masivo para **reducir la brecha de conocimiento de los asesores de las empresas operadoras y usuarios**.



PROYECTOS EN CURSO EN SERVICIOS DIGITALES -2

3. Consultas interactivas vía mensajes de texto

- **Herramienta digital informativa** para usuarios de zonas rurales con cobertura 2G.
- **Permite su acceso sin internet** en cualquier dispositivo móvil **sin necesidad de instalar una App.**



4. Nuevas funcionalidades en la WEB

- Videos tutoriales en quechua y aymara para atender inconvenientes frecuentes.
- Rediseño de la página web.
- Compilador de formularios de reclamos de los operadores.



WEB SITE – TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL OSIPTEL



<https://www.osiptel.gob.pe/transformacion-digital/>



TRANSFORMACIÓN **DIGITAL**

Un nuevo OSIPTEL para un usuario con mejor servicio

26
años

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES