



Protección y empoderamiento de los usuarios

TÉRMINOS DE REFERENCIA 2026



TÉRMINOS DE REFERENCIA - GRUPOS DE TRABAJO 2026

1. Introducción

Nombre del Grupo de Trabajo: Protección y Empoderamiento de Usuarios

Año: 2026

Coordinador: OSIPTEL (Perú)

Miembros:

- SUTEL (Costa Rica)
- ATT (Bolivia)
- INDOTEL (Rep. Dominicana)
- CRC (Colombia)

2. Objetivo General

El objetivo del grupo de trabajo es identificar, recopilar y difundir buenas prácticas implementadas por los reguladores en materia de empoderamiento de los usuarios, así como en la regulación y supervisión de la calidad de los servicios, con el fin de fortalecer la protección de los derechos de los usuarios en la región.

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 de diálogo y colaboración internacional que facilite el intercambio de información, iniciativas innovadoras y experiencias exitosas en materia de protección y empoderamiento de los usuarios. El tema lo define la coordinación y se comunica oportunamente a los miembros.

Metodología: El seminario se realizará en formato presencial o virtual durante el segundo semestre del año. 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	IV Trimestre 2026	IV Trimestre 2026	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	IV Trimestre 2026	IV Trimestre 2026	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	II Trimestre 2026	III Trimestre 2026	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 CITEL en 2026	II Trimestre 2026	III Trimestre 2026	CRC- Colombia	Temas a socializar: • Actividades en curso en la Comisión de Estudio 11 de la UIT

				• Temas en que se invita a contribuir para las reuniones de la CE 11. • Plan de trabajo de la Relatoría en CITEL Temas en que se invita a contribuir para las reuniones 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 CITEL 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 herramientas tecnológicas, reportes digitales.

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

Nota: Por favor, asegúrense de diligenciar todos los apartados de la plantilla y remitirla antes del 31 de enero de 2026 a aarango@indotel.gob.do