



**EVALUACIÓN ANUAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL  
AÑO 2014**

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA  
EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL**

## CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>LOGROS DEL I SEMESTRE 2014</b> .....	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>Resumen</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)</b> .....	<b>10</b>
	Producto 1 - Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.....	10
	Producto 2 - Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad. ....	15
	Producto 3: Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.....	28
	Producto 4: Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.....	45
	Producto 5: Atención a Empresas Operadoras. ....	51
	Cumplimiento de las Gerencias de Línea .....	57
<b>3.</b>	<b>Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.</b> .....	<b>58</b>
	Alta Dirección.....	58
	Gerencia de Administración y Finanzas .....	60
	Órgano de Control Institucional .....	77
	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. ....	79
	Gerencia de Asesoría Legal.....	104
	Gerencia de Comunicación Corporativa.....	113
	Procuraduría Pública.....	116
	Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas. ....	120
	Secretaría Técnica - Encargos.....	125
<b>III.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>129</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en uno de los sectores más dinámicos de la economía como es el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este dinamismo está dado por las constantes innovaciones de tecnologías que día a día cambian los modos de transmisión de información, lo que proporciona servicios cada vez más sofisticados y de mayor capacidad para satisfacer las crecientes demandas de una economía mundial globalizada.

El cambio tecnológico y la aparición de nuevos servicios en la industria de telecomunicaciones, generan nuevas condiciones de mercado y nuevos entornos a los que el regulador debe adecuarse.

En dicho contexto y de acuerdo a su mandato legal, el OSIPTEL cuenta con un Plan Estratégico Institucional – PEI para el 2014-2017, el cual contempla los siguientes Lineamientos Estratégicos:

### **Visión**

Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora.

### **Misión**

Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios.

### **Objetivos Estratégicos Generales:**

1. Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.
2. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
3. Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Tomando en consideración el marco estratégico expuesto; el Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2014 se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, se identificaron 5 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y el mercado de telecomunicaciones, son los siguientes:

1. Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
2. Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.
3. Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
4. Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
5. Atención a empresas operadoras.

Cada producto, relacionado a las Unidades Orgánicas de Línea, cuenta con indicadores de desempeño que miden el producto y las actividades que lo conforman; asimismo, comprende la programación de una serie de tareas concretas que representan los bienes y/o servicios a ser entregados.

NIVELES DEL POI 2014		HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN
<b>Producto:</b>	Qué lograr en el usuario u operador	Indicadores de Resultado final
<b>Actividad:</b>	Cómo lograr el Producto	Indicadores de Resultado intermedio
<b>Tareas:</b>	<b>Bienes y Servicios</b> a Entregar	Unidades de medida que identifican el Bien o Servicio a entregar por la Unidad Orgánica.

En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, cada una de ellas cuenta con sus propios indicadores de actividad y su correspondiente programación de tareas.

La evaluación anual del POI 2014, considera el cumplimiento de los indicadores (de producto o de actividad) y el cumplimiento de todas las tareas programadas en el año 2014. La medición se expresa en promedios porcentuales obtenidos en cada meta y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, aquellas metas que registran un nivel de ejecución mayor al 100%, se han considerado con un 100%.

En tal sentido y en los términos antes mencionado, se expone a continuación los resultados de la evaluación efectuada al POI del OSIPTTEL correspondiente al año 2014.

## II. LOGROS AL CIERRE 2014

### 1. Resumen

#### **Cumplimiento de metas programadas en el 2014**

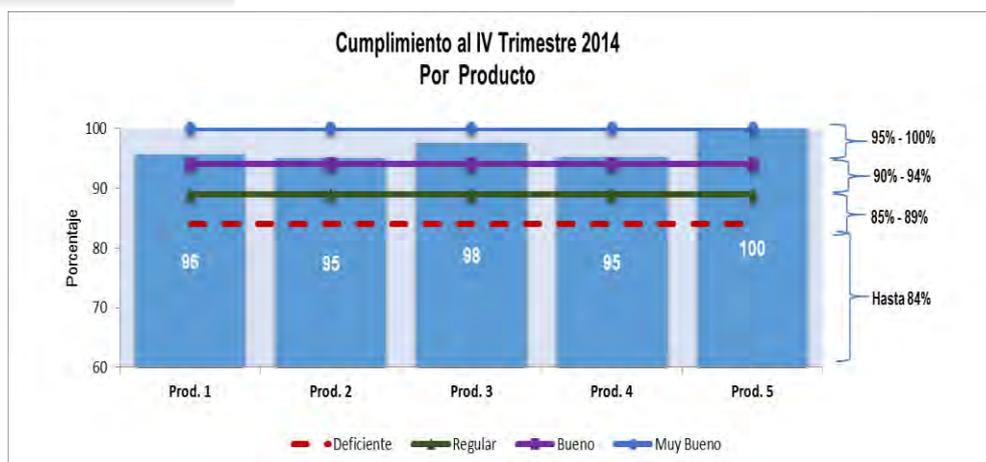
Al cierre del año, el cumplimiento promedio del POI 2014 ha sido de **95%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTTEL, el OSIPTTEL ha logrado un calificativo de **Buena** al cierre del 2014.

El nivel de ejecución alcanzado se analiza a continuación a nivel de Producto y Unidad Orgánica.

#### **Por producto**

Al cierre del 2014, el cumplimiento promedio de los 5 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los conforman, es el siguiente:



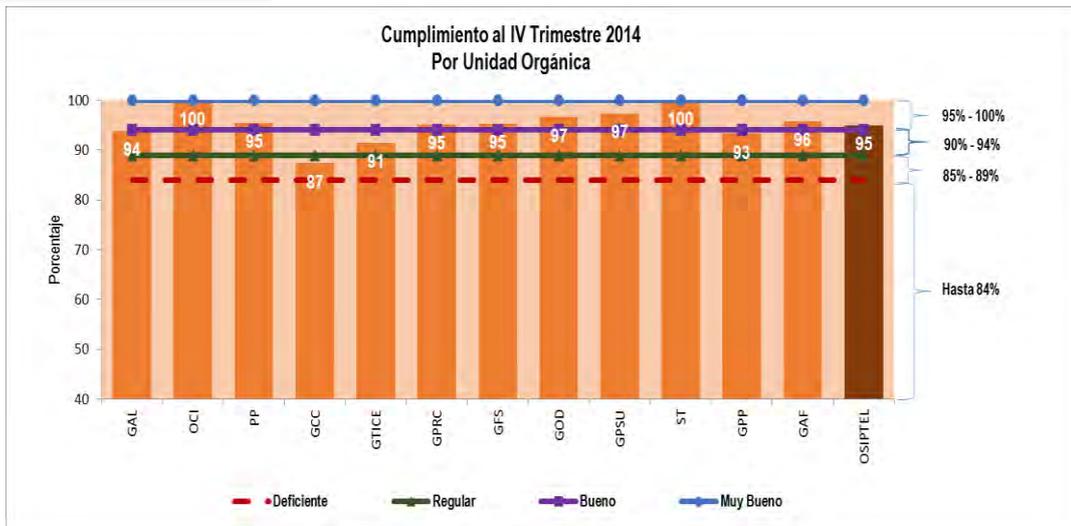
**Producto 1:** Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.  
**Producto 2:** Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad.  
**Producto 3:** Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.  
**Producto 4:** Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.  
**Producto 5:** Atención a Empresas Operadoras.

Del cuadro precedente se observa:

- El producto 5: Atención a empresas operadoras, es el que tiene mayor ejecución durante el año 2014, este promedio de cumplimiento se debe a las acciones desarrolladas por la ST con 100% de ejecución.
- Los Productos con menor ejecución son el Producto 2 y 4, ambos con el 95% de cumplimiento. En el Producto 2 "Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad", el grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la GFS que llega a 94.12%. Adicionalmente, la GOD contribuyó con el 100% de sus metas programadas en este producto. En el Producto 4 "Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones", el grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la GPRC que llega a 95%.

### Por Unidades orgánicas

La ejecución a nivel de Unidades Orgánica y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:



Del cuadro precedente se observa:

- La Unidad Orgánica con mayor nivel de cumplimiento, a nivel de Unidades Orgánicas de Línea es la Secretaria Técnica con 100% de ejecución y la que presenta un nivel de menor cumplimiento es la Gerencia de Fiscalización y Supervisión y la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia con 95% de ejecución cada una.
- A nivel de Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, presenta mayor cumplimiento la Gerencia de Administración Financiera con 96% de ejecución en sus metas programadas. Asimismo, las Unidades Orgánicas que cuentan con menor cumplimiento es la Gerencia de Comunicación Corporativa con 87% de ejecución y la Gerencia de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Estadísticas con 91%

En el 2014 el OSIPTEL programó 495 metas de las cuales el 90% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 446 metas. Asimismo, el 6% de las metas programadas para el año tienen un cumplimiento menor al 100% y el 4% de las metas no presentan ejecución alguna.

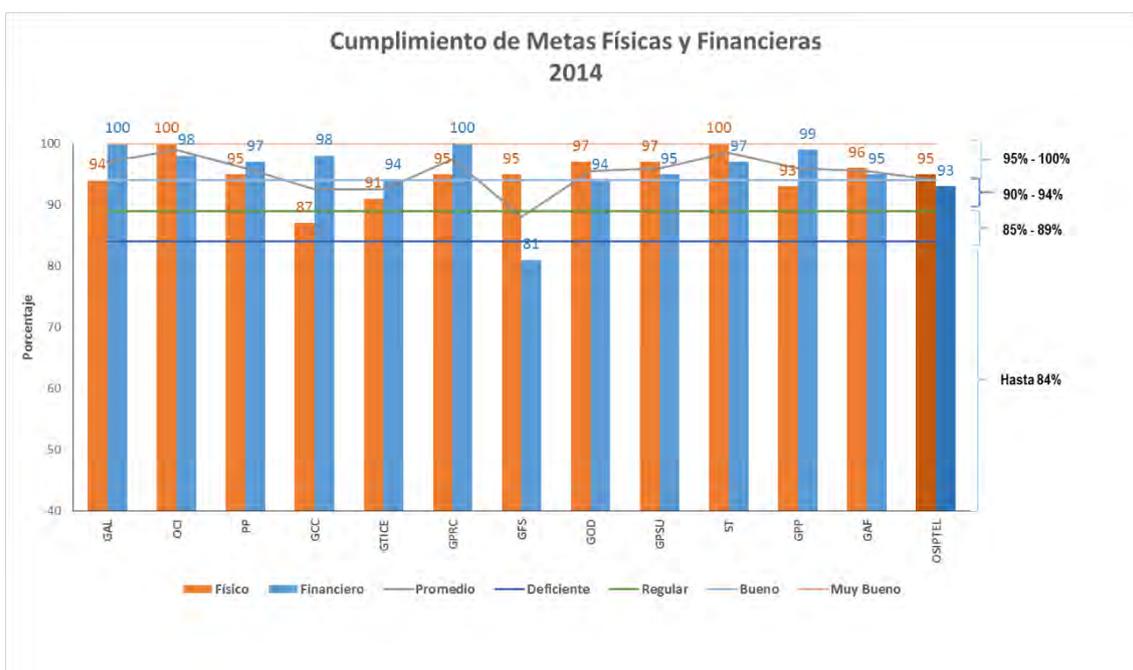


En el siguiente cuadro se detallan los indicadores y/o tareas que tienen un cumplimiento menor al 100% y de aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GAL	4 Formular Memorandos Jurídicos Asistencia Legal a Grupos Normativos Participación en Comités Especiales (Contrataciones de bienes y servicios) Participación en Grupos de Gestión (aportes, presupuesto entre otros)	0
PP	3 Preparar escrito absoluciones de apelaciones, de casaciones y otros medios impugnatorios interpuestos Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa. Asistencia a diligencias del proceso arbitral y entrevistas con árbitros u otros funcionarios de apoyo.	0
GCC	4 Elaboración de dossier informativos -Mailing List Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación. Organización de seminarios internacionales (CCP.I y II) Gestión en el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom	3 Incremento % de la población que conoce al OSIPTEL Gestión en el desarrollo de Taller Motivacional para público interno, en el marco del Fomento de la Ética. Elaborar y aprobar Protocolo de Relaciones Públicas.
GTICE	1 Dotar a los funcionarios del OSIPTEL de certificados digitales emitidos por RENIEC	2 Implementación de firmas y certificados digitales para la gestión documental interna Implementación de aplicativo para la gestión de tickets de soporte informático
GPRC	3 Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. Índice de competencia del mercado de telefonía móvil. Modificación de Resoluciones N° 123-CD-2013/OSIPTEL y N° 127-CD-2013/OSIPTEL sobre procedimientos de revisión y fijación de cargos y tarifas mayoristas y minoristas	2 Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil Análisis de las propuestas de Manuales de Contabilidad separada
GFS	3 N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo supervisores de las ODS. % de Centros Poblados urbanos supervisados con mejoras en nivel de velocidad de internet % de cierre de expedientes de supervisión	2 Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión. Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas.
GOD	2 N° de módulos de orientación a usuarios en funcionamiento Gestionar la apertura de módulos de orientación (se requiere más presupuesto para un tercer módulo)	0
GPSU	2 % de usuarios atendidos en los diversos canales de orientación, según los plazos establecidos en el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad. Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el SIRT.	1 Llevar a cabo un estudio sobre la base del resultado de la encuesta, que plantee oportunidades de mejora de la calidad de la atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL.
GPP - PLAN	0	2 Gestionar el desarrollo de un software para la formulación, monitoreo y evaluación del POI. Formular y gestionar la aprobación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2015
GPP - PPTO	2 Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera. Verificación, control, seguimiento y suscripción de todos los documentos a presentar en la OPI hasta obtener la viabilidad (etapa de preinversión)	1 Gestionar y desarrollar los términos de referencia para contratación de consultoras que elaboren estudios a nivel de factibilidad.
GPP - RAC	0	1 Herramienta de gestión de seguimiento de procesos
GAF SS.GG.	4 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Mantenimiento % de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendario de recibida la solicitud % de medidas de ecoeficiencia implementadas Ejecución del plan de mantenimiento anual	4 % de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil Gestionar la adquisición e instalación de aire acondicionado. Estudio de seguridad para las sedes (Central, Javier Prado y Galvéz Barrenechea, a fin de establecer protocolos de seguridad para la Institución Elaborar protocolos de seguridad para la Institución
GAF CONTRATACIONES	2 % de estudios de mercados en el plazo de 25 días calendario (ADS/ADP) % de estudios de mercados en el plazo de 35 días calendario (CP/LP)	0
GAF CONTA	1 % de rendiciones de viáticos y encargos al personal en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 12 días calendario.	0
<b>OSIPTEL</b>	<b>31</b>	<b>18</b>

De otro lado, en el marco del presupuesto por resultados las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del 2014 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- En cuanto a la ejecución financiera. El promedio de ejecución financiera en el 2014 se encuentra en el rango de *Bueno*, lo cual obedece básicamente a la ejecución de algunas Unidades Orgánicas que se encuentran por encima del 89% de ejecución. Podemos mencionar que la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y la Gerencia de Asesoría Legal son las que han ejecutado el 100% de su presupuesto.

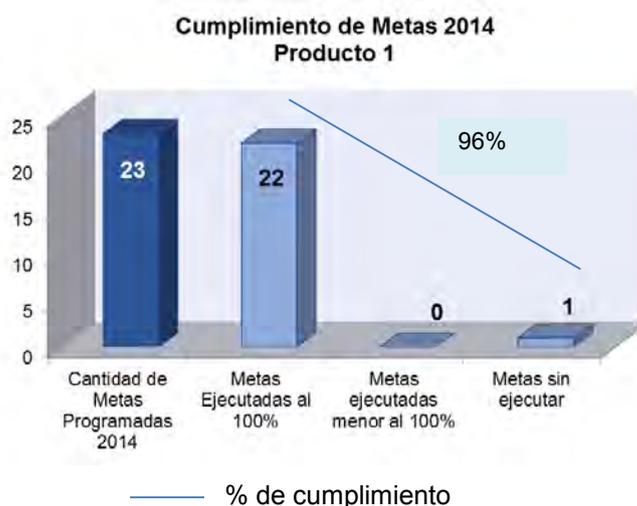
En el caso de GFS se entiende que es por efecto del Crédito Suplementario incorporado a sus presupuestos en la primera quincena del mes de mayo, el cual les otorgó 221% de presupuesto adicional.

- En cuanto a la ejecución física, se observa que el cumplimiento de la mayoría de las Unidades Orgánicas superan el 94% de ejecución, siendo la Secretaría técnica la que ha llegado a cumplir al 100% sus metas programadas en el año.
- En base a estos dos cumplimientos (Físico y Financiero) podemos mencionar que la Institución se encuentra dentro del rango de *Bueno*, alcanzando un cumplimiento del 94%.

El nivel alcanzado **(95%)** en el cumplimiento de metas físicas programadas en el Plan Operativo Institucional durante el año 2014, es producto de los logros alcanzados por las Unidades Orgánicas, lo cual en detalle se expone a continuación:

## 2. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)

**Producto 1** - Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.



En el siguiente cuadro se detalla aquella tarea cuya meta que no se llegó a ejecutar:

Producto	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable del indicador y/o tarea
Producto 1		Análisis de las propuestas de Manuales de Contabilidad separada	GPRC

Para lograr el nivel de cumplimiento (**96%**) de este Producto, contribuyeron con sus acciones la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencias (GPRC) y la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS).

El logro del Producto es medido por 2 Indicadores de Desempeño (2 indicadores a nivel de producto) y agrupa sus tareas en 6 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de producto y de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. <b>GPRC</b>	Se ha superado el 100% de la meta programada para este indicador de producto.  Se ha alcanzado un ahorro de 120.565 millones de nuevos soles acumulado al año 2014

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Monto de Ahorro Real Acumulado en la prestación de Servicios Móviles. <b>GPRC</b>	Se ha superado el 100% de la meta programada para este indicador de producto.  Se ha alcanzado un ahorro de 1460 millones de nuevos soles acumulado al año 2014

**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**

- ✓ **Regulación y desregulación de tarifas**, al I semestre del año se han llevado a cabo los siguientes ajustes:

- Ajuste de tarifas de categoría I – Marzo-Mayo (Resolución N° 031-2014-CD/OSIPTEL): El 1 de marzo de 2014 entró en vigencia el ajuste de tarifas de categoría I, de Telefónica del Perú. Las principales rebajas se dan en las rentas de los planes Tarifa Plana Local 79 y el Plan Control al Segundo (en modalidades monoproducción, dúos y trío), lo cual benefició a 420 mil usuarios; y reducciones en llamadas a 11 destinos internacionales en horario normal (entre ellos, Argentina, Chile, España Italia).

El ahorro estimado anual por estas reducciones es del orden de S/ 9 millones por las caídas en rentas y S/ 1.8 millones por las reducciones en llamadas de larga distancia nacional e internacional.

De otro lado, ha iniciado un proceso de simplificación de planes que lleva a que los mismos se reduzcan de 49 a 20.

- Ajuste de tarifas de categoría I – Junio-Agosto (Resolución N° 070-2014-CD/OSIPTEL): El 1 de junio de 2014 entró en vigencia el ajuste de tarifas de categoría I, de Telefónica del Perú. Las principales rebajas se dan en el cargo único de instalación, los planes Plan Libre 60, Plan Prepago 150 y plan 380 (en mono producto, dúo y trío).

El ahorro estimado anual por estas reducciones es del orden de S/0.8 millones por las caídas en rentas y S/0.2 millones por las reducciones en llamadas de larga distancia nacional e internacional.

- Ajuste de tarifas de categoría I – Setiembre-noviembre: De acuerdo (Resolución N° 104-2014-CD/OSIPTEL): El 1 de setiembre de 2014 entró en vigencia el ajuste de tarifas de categoría I, de Telefónica del Perú. Las principales rebajas se dan en:
  - (i) Reducción de rentas: Líneas Clásicas Empresariales, Plan Control 1490 y Plan Libre 60 (entre 3.4% y 7.9%),
  - (ii) Reducción en tarifa por minuto: HN líneas Clásicas y Plan Libre 60 (de 19% y 18.6%), beneficiando a más de 105 mil líneas,
  - (iii) LDI: reducciones para llamadas a 10 destinos internacionales en HN
  - (iv) LDN: bajadas en llamadas por discado directo y renta mensual del Plan Familia Perú. Estas rebajas generan un ahorro anual de S/. 5,2 millones (sin IGV).

- Ajuste de tarifas de categoría I – Diciembre2014-Febrero2015 (Resolución N° 144-2014-CD/OSIPTEL): El ajuste establece una caída del cargo por instalación del servicio de S/. 255.58 a S/. 252.85 (sin incluir el IGV). Asimismo, reducciones en las rentas mensuales de los planes Prepago 150 y Plan semiplana 500 (telefonía sola, en dúos y en tríos). En relación a la larga distancia se reducen tarifas para los siguientes destinos: Argentina, Chile, Brasil, México, Venezuela y resto de América.

✓ **Seguimiento de mercados - Ofertas comerciales e indicadores estadísticos.**

GPRC realiza, a través de la coordinación de seguimiento de mercados, el monitoreo de la oferta comercial residencial de las empresas de telecomunicaciones en los mercados regulados (telefonía fija y larga distancia) así como en los mercados supervisados (acceso a internet, televisión de pago y telefonía móvil). En este sentido, en el presente año se han publicado en la página web institucional 9 presentaciones al respecto, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2013 así como enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio 2014. De igual manera, en marzo del presente año se culminó el reporte sobre “Cambios en la oferta comercial residencial de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones y principales hechos relevantes ocurridos durante el año 2013”. Asimismo, se elaboró la base de datos sobre tarifas de roaming, de acuerdo a lo acordado en la CITEI, foro internacional del cual somos miembros.

En relación a las comparaciones internacionales (o benchmarks); se elaboraron tres en el año (fija e internet, “Comparación Internacional de Precios de Equipos Móviles vinculados a medidas de desbloqueo, en Latinoamérica”, e internet móvil y cable), a fin de contar con data comparativa a nivel regional de los niveles de precios; que nos permiten analizar nuestro mercado y evolución en perspectiva; los mismos se actualizan semestralmente.

En el caso de la entrega de información periódica que deben remitir las empresas operadoras, se han realizado las siguientes actividades:

- Se han detectado incumplimientos en la entrega, información inconsistente o incompleta, hechos que han sido reportados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para que proceda con las acciones que considere pertinentes;
- Se han atendido los pedidos internos y externos de información estadística del sector.
- Habiendo culminado el desarrollo de un software para que el reporte de información periódica por parte de las empresas se realice online, con métodos de verificación, entre otros; se ha publicado el proceso para el registro de la información por parte de las empresas operadoras, así como el tratamiento de la información a remitir (reservada o publica) para comentarios de los interesados.
- Finalmente, se ha realizado una charla a las empresas operadoras (aproximadamente a 60 personas) para orientarlas sobre las normas

referidas en el punto precedente. Se tiene previsto realizar charlas adicionales en provincias en el primer trimestre de 2015.

- ✓ **Evaluación de la situación de las principales empresas de telecomunicaciones y contabilidad regulatoria.** De acuerdo a lo planificado para el año 2014, se elaboró el informe sobre la situación financiera y de negocios de las principales empresas del sector.
- ✓ **Renovación de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.** Cabe indicar que se encuentran en proceso de análisis, la renovación de la concesión de América Móvil, Nextel y Geo Suply y se ha emitido un informe anual de evaluación de la concesión de diversas empresas (Memo N° 205-GPRC/2014 – 9 de mayo). Asimismo, se ha emitido un segundo informe anual de concesiones para ser remitido a las empresas para comentarios mediante M. 563-2014/GPRC.
- ✓ **Estimaciones para regulaciones.** Se ha avanzado con el Informe de estimación del WACC para empresas de la red fija, en el primer semestre y se ha culminado el informe sobre redes móviles en el segundo semestre, como insumo para la determinación de cargos de interconexión por terminaciones móviles.
- ✓ **Supervisión de la aplicación tarifaria (GFS).**  
En cuanto a la supervisión de tarifas, se culminó con las acciones de supervisión realizadas a las siguientes empresas:
  - **Telefónica del Perú S.A.A.**, respecto a la facturación de "Trío Fijo" y a la vez "Movistar TV", promociones que, sin costo adicional, supuestamente brindarían temporalmente servicios mejorados; a la aplicación de las tarifas modificadas por la Res. N° 019-2013-CD/OSIPTEL, correspondiente al ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I, para el periodo marzo - mayo 2013, por la facturación de larga distancia y consumos adicionales de la promoción Línea Premium Plana; así como, por las tarifas promocionales utilizando las tarjetas 147 y Hola Perú. También, en cuanto al cumplimiento del Reglamento de Tarifas y Sistema de Tarifas de Teléfonos Públicos en zonas rurales por los años 2012 y 2013.
  - **América Móvil Perú S.A.C.**, respecto a la aplicación de las tarifas adicionales del plan "Smart Total T"; así como, por inconsistencias en las tarifas publicadas en el SIRT y página web del servicio "Claro TV".
  - **Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)**, por la aplicación de la tarifa del "Servicio de interconexión telefónica móvil" del plan "Nextel + 75 IC";
  - **Telefónica Multimedia S.A.C. y Star Global Com S.A.C.**, como consecuencia de la reducción del número de canales de sus respectivos servicios de televisión por cable.
  - **Econocable Perú S.A.C.** en cuanto a su renta fija de suscripción mensual.
  - **TVS Satelital S.A.C.** por no registrar información completa de las características de sus tarifas.
  - **WIGO S.A.** en torno a publicación de modificaciones tarifarias.

- **DIRECTV Perú S.R.L.** en cuanto a la inclusión en sus tarifas promocionales de la correspondiente tarifa establecida.
- **Gilat to Home Perú S.A.** en cuanto al cumplimiento del Reglamento de Tarifas y Sistema de Tarifas de Teléfonos Públicos en zonas rurales por los años 2012 y 2013.
- **Rural Telecom S.A.C.** en cuanto al cumplimiento del Reglamento de Tarifas y Sistema de Tarifas de Teléfonos Públicos en zonas rurales por los años 2012 y 2013.

Por otro lado, se inició los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes, principalmente por aplicación de tarifa mayor, registro de tarifas en el SIRT, entre otros.

En cuanto a la supervisión de la Información de sustento de estudios, cálculos, modelos, etc. relevantes para el mercado, se culminó las supervisiones realizadas a **Telefónica del Perú S.A.A.** relacionada con los ajustes trimestrales de tarifas tope de los servicios de categoría I, para los trimestres junio a agosto 2013, marzo a mayo 2014, junio a agosto 2014 y diciembre 2014 – febrero 2015. Se concluyó que, en determinados indicadores de consumo, se presentó información inexacta, iniciándose los correspondientes procedimientos administrativos sancionadores.

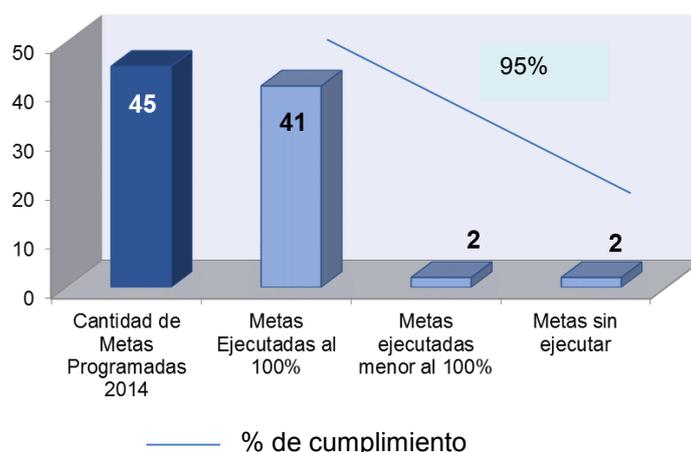
### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. <i>En relación a la actividad de regulación y desregulación de tarifas.</i> En los ajustes de tarifas, la propuesta inicial de la empresa fue observada por el OSIPTEL y se solicitó a Telefónica del Perú corregirla. Si bien esta contingencia está contemplada en el marco normativo vigente, retrasa la labor de análisis y preparación de documentos para elevar a la alta dirección y no permite cumplir con los plazos establecidos para el análisis de las diversas instancias (Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia General y Consejo Directivo).</p>	<p>Se ha informado a la alta dirección sobre los plazos que establece la normativa vigente a fin de que tengan conocimiento que este tema no puede regirse por los plazos normales de elevación. Asimismo, se ha coordinado para que las diferentes instancias le den prioridad a la revisión de la documentación de estos procesos.</p>
<p>2. <i>En relación a la actividad de Seguimiento de mercados - Ofertas comerciales e indicadores estadísticos.</i> Las empresas de servicios de telecomunicaciones no registran de manera correcta su oferta comercial en el SIRT (sistema de registro de tarifas) presentando errores o ausencia de registros (por ejemplo de cese de comercialización); lo que dificulta el seguimiento de la oferta comercial realizado por esta gerencia.</p> <p>En algunos casos, las empresas operadoras no han cumplido con la remisión de la información dentro de las fechas establecidas o han enviado información incompleta, con errores, inconsistente, que no se adapta a los criterios establecidos, entre otros problemas. De esta manera, los recursos de la gerencia han estado avocados a insistir y tomar</p>	<p>Tenemos conocimiento que existe un proyecto para el rediseño del SIRT por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (responsable de este sistema de registro), a la cual hemos trasladado oportunamente nuestros comentarios a fin de que puedan ser considerados en el referido rediseño y se eviten los errores que hemos notado, contribuyendo a un adecuado seguimiento de los mercados de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Esta gerencia ha remitido a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) memorandos que detallan las faltas cometidas por las empresas, en el marco de la entrega de información periódica; asimismo, ha puesto en conocimiento de la gerencia general de esta problemática. De igual manera, se ha continuado con la revisión de la información que van enviado</p>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
medidas correctivas sobre esta falta de entrega de información.	las empresas en cumplimiento de medidas correctivas y procesos sancionadores llevados a cabo por la GFS, a fin de informar a dicha gerencia al respecto <sup>1</sup> .
3. <i>En relación a la actividad de Renovación de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones.</i> Las diversas instancias que deben reportar información así como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tardan mucho tiempo en remitir la información y precisiones que se solicitan y que son indispensables para la evaluación de la concesión; esto retrasa el trabajo.	Se han remitido cartas reiterando los pedidos de información/precisiones al MTC.

**Producto 2 - Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad.**

**Cumplimiento de Metas 2014  
Producto 2**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Producto	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable del indicador y/o tarea
Producto 2	N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo supervisores de las ODs.	Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión.	GFS
	% de Centros Poblados urbanos supervisados con mejoras en nivel de velocidad de internet.	Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas.	

<sup>1</sup> Memorandos N° 126, 129, 130, 131, 151, 154, 157, 170, 171, 177, 182, 183, 184, 208, 211, 225, 226, 227, 228, 240, 241 y 268.

Para lograr el nivel de cumplimiento **(95%)** de este Producto, contribuyeron con sus acciones la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) y la Gerencia de Órganos Desconcentrados (GOD).

El logro del Producto es medido por 15 Indicadores de Desempeño (11 indicadores a nivel de producto y 4 indicadores a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 10 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de producto y de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Índice de Calidad Global de Telefonía Móvil (Icm) (Ind. 7 OEE3) <b>GFS</b>	Se llegó al 100% de ejecución en las metas programadas para el año en este indicador de producto.  En el año 2014 el Índice de Calidad Global de Telefonía Móvil (Icm) obtenido fue de 1, dentro del correspondiente rango de cumplimiento. Dicho índice es el resultante ponderado por empresas y por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad TINE, TLLI, CV, CR y TEMT.
% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil. (Ind. 9 OEE3) <b>GFS</b>	Se llegó al 100% de ejecución en las metas programadas para el año en este indicador de producto.  Para el año 2014, correspondía la determinación de la línea base (LB) para este indicador. El valor obtenido considerando la información proporcionada por las empresas operadoras al III trimestre es del 29% de un total de 99.491 Centros Poblados en el país.
HITO: Estudio para redefinir y optimizar los plazos de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción elaborados. (Ind. 17 OEE5) <b>GFS</b>	Se llegó al 100% de ejecución en las metas programadas para el año en este indicador de producto.  De acuerdo al presente hito e inquietudes del CD sobre los tiempos de duración de los expedientes, la GFS en su plan de Trabajo para el año 2015 contempla como un indicador interno de gestión que el "95% o más de los expedientes de supervisión terminados dentro del plazo establecido para cada Subgerencia". Para ello, se ha realizado un trabajo interno donde se propone los tiempos de trámite de expedientes de supervisión por cada Subgerencia. Por otro lado, cabe indicar que para los plazos de toda la cadena desde supervisión pasando por instrucción y la resolución de sanción, es materia de estudio de una comisión ad-hoc nombrada por la GG denominado " <i>Grupo de Trabajo para la Optimización de Plazos del Procedimiento Administrativo Sancionador</i> ".
N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo supervisores de las ODs. (Ind. 18 OEE6) <b>GFS</b>	Se alcanzó el 94.29% de ejecución en las metas programadas para el año en este indicador de producto.  Hacia finales del año 2014, se contó con 99 supervisores a tiempo completo, incluyendo a los supervisores y proporcionalmente de acuerdo a su tiempo empleado en actividades de supervisión a los jefes de las Oficinas Desconcentradas.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<p>Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión. (Ind. 19 OEE6) <b>GFS</b></p>	<p>No se llegó a ejecutar la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>Para el año 2014, correspondía la determinación de la línea base (LB) para este indicador; sin embargo, aún no se ha podido determinar la misma, porque se viene evaluando la metodología idónea para la formulación del indicador.</p>
<p>Nivel de calidad de voz del servicio móvil. <b>GFS</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>En el año 2014 el nivel de Calidad de Voz (CV) alcanzó los 2.9, siendo la meta estipulada para el período de 2.6, expresada en la Escala MOS.</p> <p>En el período, se emitió los informes N° 28-GFS/2014, N° 545-GFS/2014 y N° 674-GFS/2014, que corresponde a los resultados de los indicadores de calidad de los servicios móviles Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TETM), Cobertura Radioeléctrica (CR) y <b>Calidad de Voz (CV)</b> al II Semestre de 2013 y I Semestre 2014, por parte de las tres (3) empresas operadoras móviles. Adicionalmente, por el período se evaluó los indicadores de Cobertura Radioeléctrica (CR) y <b>Calidad de Voz (CV)</b> de las empresas Telefónica Móviles (2013-II, 2014-I), América Móvil (2013-I, 2013-II, 2013-III, 2014-I), Entel (antes, Nextel) (2013-II).</p>
<p>Nivel de calidad de cobertura radioeléctrica del servicio móvil. <b>GFS</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>En el año 2014 el nivel de calidad de la Cobertura Radioeléctrica (CR) alcanzó los 96%, siendo la meta estipulada para el período del 95% como porcentaje de permanencia.</p> <p>En el período, se emitió los informes N° 28-GFS/2014, N° 545-GFS/2014 y N° 674-GFS/2014, que corresponde a los resultados de los indicadores de calidad de los servicios móviles Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TETM), <b>Cobertura Radioeléctrica (CR)</b> y Calidad de Voz (CV) al II Semestre de 2013 y I Semestre 2014, por parte de las tres (3) empresas operadoras móviles. Adicionalmente, por el período se evaluó los indicadores de <b>Cobertura Radioeléctrica (CR)</b> y Calidad de Voz (CV) de las empresas Telefónica Móviles (2013-II, 2014-I), América Móvil (2013-I, 2013-II, 2013-III, 2014-I), Entel (antes, Nextel) (2013-II).</p>
<p>Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) de servicio móvil a nivel Nacional. <b>GFS</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>En el año 2014, la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) alcanzó, 1.66% menor a la tasa estipulada del 3% como porcentaje de permanencia.</p> <p>En el período, se emitieron los informes de evaluación de los tres primeros trimestres de 2013 de las empresas Telefónica Móviles y Entel (antes, Nextel); además de América Móvil por el segundo trimestre del 2013.</p>
<p>Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de servicio móvil a nivel Nacional. <b>GFS</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>En el año 2014, la Tasa de Llamadas Ininterrumpidas (TLLI) alcanzó 1.05% menor a la tasa estipulada del 2% como porcentaje de permanencia.</p> <p>En el período, se emitieron los informes de evaluación de los tres primeros trimestres de 2013 de las empresas Telefónica Móviles y Entel (antes, Nextel); además de América Móvil por el segundo trimestre del 2013.</p>
<p>% de Centros Poblados urbanos supervisados con mejoras en nivel de velocidad de internet <b>GFS</b></p>	<p>Se alcanzó el 82.41% de la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>El porcentaje de Centros Poblados Urbanos supervisados con mejoras en el nivel de velocidad de internet alcanzó los 57.7%. Cabe precisar que durante el año se supervisó los problemas de prestación del servicio de internet en las siguientes provincias de los siguientes departamentos: Chanchamayo, Satipo en Junín; Chota, San Ignacio, Cutervo en Cajamarca; Moyobamba en San Martín; Contamana, Maynas en Loreto, Oxapampa en Pasco.</p>
<p>% de casos solucionados por las OD. <b>GOD</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.</p> <p>El indicador se calculó como el promedio de los porcentajes de gestiones solucionadas con respecto al total de gestiones realizadas por cada Oficina Desconcentrada y Centro de Orientación. Dicho promedio alcanzó un valor del 43% en el 2014.</p>
<p>% de Centros Poblado Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados en campo para verificar los indicadores de calidad móvil. <b>GFS-Calidad</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones".</p> <p>En el año 2014, se emitió los informes N° 28-GFS/2014, N° 545-GFS/2014 y N° 674-GFS/2014, correspondiente a la medición realizada de los indicadores de calidad móvil por los períodos 2013-II y 2014-I, donde se supervisó la cobertura móvil en el 25.8% de Centros Poblados Urbanos (165 y 115 en cada semestre) que cuentan con servicio de cobertura móvil, de un total Centros Poblados Urbanos, que tienen como característica que son atendidos por más de un operador, que en total en los períodos 2013-II y 2014-I, ascienden a 445 para cada semestre, respectivamente.</p>
<p>% de Localidades Rurales supervisadas en campo para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales. <b>GFS- Rurales</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales".</p> <p>En el año 2014 se ha supervisado en campo el 21.05% del total de localidades (10.000), para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de interés social.</p>
<p>% de distritos del Perú supervisados por el OSIPTEL. <b>GOD</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales".</p> <p>Se han realizado actividades de supervisión en 1,273 distritos durante el 2014.</p>
<p>N° de oportunidades de mejora implementadas. <b>GOD</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Seguimiento a la gestión de las OD".</p> <p>Se han implementado 17 recomendaciones producto de las visitas de supervisión a diferentes oficinas a nivel nacional.</p>

### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- ✓ **Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.** En el año 2014 se publicaron en la página web del OSIPTEL los resultados de los Indicadores de calidad de Voz (CV), Cobertura Radioeléctrica (CR) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), correspondiente a los semestres 2013-2 y 2014-1. Solicitando a las empresas operadoras las acciones de mejora respectiva. Se culminó con las mediciones en campo de calidad correspondiente a los semestres 2014-1 y 2014-2 con un total de 280 mediciones en centros poblados urbanos supervisados. Se concretó la adquisición de equipos de medición de calidad de telecomunicaciones móviles (12 equipos), con la finalidad de reemplazar los existentes debido a remplazo tecnológico y por desgaste, habiéndose realizado la capacitación a los supervisores de Lima y de las OD en el manejo del equipo NEMO-INVEX.

Por otro lado, se realizaron mediciones de los servicios móviles de telefonía y acceso a internet brindados por las empresas Telefónica Móviles, América Móvil, Nextel (ahora, Entel) y Olo del Perú, en las playas y balnearios del sur de Lima, así como en las playas del Norte del Perú (Trujillo, Chiclayo y Tumbes), solicitando a las empresas operadoras las acciones de mejora respectivas. De la misma manera, los días 11 y 12 de setiembre de 2014, se realizaron mediciones del servicio móvil de telefonía prestado por las empresas aludidas en el recinto de la feria Gastronómica Mistura.

En cuanto a la calidad de la telefonía móvil, cabe precisar que se culminó con las evaluaciones de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) correspondientes a los trimestres 2013-1, 2013-2 y 2013-3 de las empresas Telefónica Móviles y Entel (antes, Nextel); y América Móvil por el período 2013-II.

También se emitieron los informes correspondientes a la evaluación de los indicadores de:

- **Tasa de Incidencia de Fallas (TIF):** Telefónica (2011,2012), Telefónica Móviles y América Móvil (2011), Americatel (2013).
- **Respuesta de Operadora (RO):** de las empresas Telefónica y Entel (antes, Nextel) (2012), Telefónica Móviles y América Móvil (2011, 2013), y Americatel, Entel (antes, Nextel) y Olo del Perú (2013)
- **Tasa de Llamadas Completadas (TLLC):** Telefónica Móviles y América Móvil (2011) y Telefónica (2012)

Asimismo, se verificó la publicación de los indicadores de calidad del servicio de Valor Añadido en la Modalidad de Acceso a Internet Móvil Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transmisión de Datos (TTD), en las páginas web de las empresas Telefónica Móviles, América Móvil, Entel (antes, Nextel) y Americatel, Olo del Perú. De la misma manera, se inició el proceso de desarrollo de la herramienta de medición de internet para accesos ADSL en coordinación con GTICE.

En relación al servicio de acceso a Internet, brindado por Telefónica del Perú, se emitieron los correspondientes informes producto de las

supervisiones realizadas en las provincias de Cutervo, Chota, San Ignacio, José Galvez, Hualgayoc (Bambamarca) en Cajamarca, Chanchamayo (Pichanaqui, San Ramón, La Merced), Satipo en Junín, Moyobamba en San Martín, Oxapampa (Villarica) en Pasco. Asimismo, por el referido servicio brindado por América Móvil en las provincias de Maynas y distritos de Iquitos, Belén, San Juan y Punchana.

Asimismo, los días 18 y 19 de junio de 2014 se realizaron mediciones de los servicios móviles de internet 3G y LTE, brindados por las empresas Telefónica Móviles, América Móvil y Nextel (ahora, Entel Perú) en coberturas de Lima declaradas, como LTE. También, se verificó la disponibilidad del servicio de acceso a internet vía WiFi en las inmediaciones de los centros penitenciarios “El Milagro” en la Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad y “Picsi” en la Provincia de Chiclayo, Departamento Lambayeque; luego de la puesta en operación de los bloqueadores de señal dentro de dichos centros penitenciarios.

Por otro lado, se realizó la verificación de lo reportado por las empresas operadoras con relación a los IMEIS robados, hurtados y perdidos; reactualizando la base de datos de información reportada por las empresas operadoras.

Igualmente, debido a la implementación de la tecnología 4G – LTE por parte de dos operadores, se han adquirido dos (2) terminales móviles por cada operador para las labores de supervisión. Estas se llevarán a cabo para verificar el cumplimiento del plan de expansión y/o plan de cobertura de las empresas operadoras. Adicionalmente, se realizaron acciones a fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, por parte de las empresas Telefónica, América Móvil, Entel Perú (antes, Nextel). Finalmente, en cuanto a la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, respecto a la denuncia sobre Uso Indebido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el año 2014 se emitieron 220 informes correspondientes a las siguientes empresas: Telefónica, Telefónica Móviles, América Móvil, Entel Perú (antes, Nextel), Directv y Viettel.

- ✓ **Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales.**  
En el año 2014, se ha supervisado en campo la disponibilidad y continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales, 2,105 localidades; y también la cobertura del servicio de telefonía móvil en 2,345 localidades en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima y la zona del VRAEM.

Asimismo se emitieron los informes correspondientes a la verificación del cumplimiento del Reglamento de Continuidad de Telefonía Pública en zonas rurales a las empresas Telefónica (2012 y 2013), Winner Systems (2012); Gilat to Home (18 de marzo del 2012 y el 17 de marzo de 2013), Rural Telecom (año 2013). En este contexto, se inició los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a las empresas Telefónica, Gilat to Home y Rural Telecom, principalmente por incumplir con diversos artículos del Reglamento de Continuidad en aspectos como localidades que

excedieron los 30 días calendario en la condición de “fuera de servicio”, por haber omitido en sus informes de ocurrencias teléfonos públicos que se encontraron inoperativos en las supervisiones de campo, entre otras causas. Por otro lado, a la empresa Winner Systems mediante una Medida Preventiva se le advirtió respecto al envío fuera de los plazos previstos en el Reglamento de Continuidad los informes de ocurrencias de tráfico correspondiente a algunos meses de los años 2012 y 2013.

Respecto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles, las mismas que, a partir del 21 de marzo que se cumplió el primer hito del Contrato de Renovación; realizándose en el año 2014 un total de 2,132 supervisiones. También, se ha continuado con el avance de la supervisión de la tarifa social que constituye la Cláusula 3 de la Adenda, pero ese trabajo es continuo.

Con relación al encargo otorgado a la GFS y a la GOD en el Plan Estratégico Institucional 2014-2017 que señala como acción específica (PAE 7.1.1) “Definir los procedimientos para la participación de los supervisores que operan en las oficinas desconcentradas en el proceso de supervisión”, mediante Memorando N° 1921-GOD/2014 la Gerencia de Oficinas Desconcentradas remitió 04 propuestas de procedimientos de supervisión a la Gerencia de Presupuesto y Planificación para que disponga su revisión por parte del Área de Racionalización, a fin de ser complementada, adecuada y articulada con los procesos y procedimientos del Manual de Procedimientos del OSIPTEL.

Por otro lado, en relación al encargo otorgado a la GFS y a la GOD en el Plan Estratégico Institucional 2014-2017 que señala como acción específica (PAE 7.1.2) “Definir un mecanismo para integrar los requerimientos de supervisión, recojo de información y otras solicitudes con suficiente anticipación”; mediante Memorando N° 1876-GOD/2014 se solicitó apoyo a la GTICE para implementar lo siguiente:

Accesos al personal de las OD a la carpeta de coordinación transversal (\\srvfile01\documentos\$\GFS\2014\Coordinación Transversal).

- Acceso de solo lectura a la Gerencia GOD, a la Coordinación Regional, Jefes y Supervisores de OD.
- Acceso con privilegios de edición a la Secretaria de la GOD para que registre los días en que los supervisores se encuentran en compensación de días o de vacaciones.
- Evaluar el acceso con privilegios de edición a la Secretaria de la GFS para que registre los días en que los supervisores se encuentran en comisión de servicios.

Cabe indicar que, en esta ruta se registra la programación de actividades de supervisión de cada supervisor de OD, lo que permite una planificación mucho más consensuado entre las subgerencias de la GFS. Así también, el acceso a los jefes y a la GOD Lima permite monitorear las labores que realizan los supervisores.

- ✓ **Supervisión de aportes al OSIPTEL**, se culminó las supervisiones, por el período 2013, a las empresas Gilat To Home Perú S.A., Telefónica

International Wholesale Services Perú S.A.C., Star Global Com S.A.C., Supercable Televisión S.R.L., Cable Visión Iquitos S.A.C., Cable Visión Zarumilla S.A.C., Cable Visión del Norte S.A.C., Cable Yurimaguas S.R.L., Cable Visión Tumbes S.A.C., Cable Pucallpa S.R.L., Ibasis Perú S.A.C., Mega Cable TV S.A.C., Inversiones y Representaciones Doble C E.I.R.L., Cable Visión Querecotillo S.A.C., Comunicaciones Porcón S.A.C., Cablemax E.I.R.L., Cable Jaén S.R.L. y Comunicaciones Cable Futuro S.R.L.

Asimismo, se culminó, en cuanto al periodo 2012, las supervisiones relativas a las empresas Telefónica Móviles S.A., Nextel del Perú S.A., Americatel Perú S.A., Directv Perú S.R.L., Level 3 Perú S.A., TE.SA.M. Perú S.A., SAC Perú S.R.L., TelecablePaita S.R.L., Ibasis Perú S.A.C., Cable Latino S.A.C., Servicios Cable Sur S.A.C., Parabólica TV S.A.C., Cable Oriente S.A., Consorcio Optical S.A.C., Optical IP Wireless S.A.C., Optical IP Networks S.A.C., Optical IP Servicios Multimedia S.A., Vip Channel S.A.C., Empresa de TV y Radiodifusión Bahía E.I.R.L.; y, por el periodo 2011, las correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Cable Latino S.A.C.

Luego de verificar la información que sustenta la determinación de las bases impositivas del aporte aludido, correspondiente a las aludidas cuarenta (40) de dichas empresas, se identificó que en sesenta por ciento (60%) de los casos se había declarado bases impositivas en exceso o en defecto con respecto a las que debía declarar. A su vez, se acotó como recaudación adicional importes del orden de 4% del total declarado originalmente por todas las empresas respectivas, los que sumaron más de S/. 2 millones, sujetos a intereses moratorios y a las respectivas sanciones de multa tributaria por el cincuenta por ciento (50%) del tributo omitido.

Por otro lado, en el ámbito de la atención de impugnaciones contra resoluciones de determinación y resoluciones de multa del numeral 1 del artículo 178° del Código Tributario, se evaluó las reclamaciones de:

- Telefónica del Perú S.A.A. contra las Resoluciones de Determinación N° 043-2013-GFS/OSIPTEL y N° 011-2014-GFS/OSIPTEL y Resolución de Multa N° 043-2013-GFS/OSIPTEL, por los resultados de los periodos 2009 y 2010.
- Telefónica Multimedia S.A.C. contra la Resolución de Determinación N° 001-2014-GFS/OSIPTEL, por los resultados del período 2012.
- Americatel Perú S.A. contra la Resolución de Determinación N° 010-2014-GFS/OSIPTEL y la Resolución de Multa N° 003-2014-GFS/OSIPTEL, por los resultados del período 2012.
- Internexa Perú S.A. contra las Resoluciones de Determinación N° 022-2013-GFS/OSIPTEL, N° 046-2013-GFS/OSIPTEL y N° 004-2014-GFS/OSIPTEL y las Resoluciones de Multa 004-2013-GFS/OSIPTEL, N° 008-2013-GFS/OSIPTEL y 001-2014-GFS/OSIPTEL, por los resultados de los periodos 2010, 2011 y 2012.

- ✓ **Desarrollo de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.** Durante el año 2014, la GFS emitió las siguientes normas

- Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. N° 123-2014-CD/OSIPTEL), publicada el 16 de octubre de 2014.
- Reglamento de Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. N° 128-2014-CD/OSIPTEL), publicada el 24 de octubre de 2014.

A través del Memorando N° 2500-GFS/2014 se remitió a la Gerencia General para ser elevado al Consejo Directivo el proyecto del Procedimiento de Supervisión del servicio de acceso a internet.

- ✓ **Desarrollo de diagnósticos de problemática regional.**

Durante el primer semestre del presente año la GOD elaboró el Diagnóstico N° 06: *“Servicios de telecomunicaciones accesibles: Necesidades y expectativas de las personas con discapacidad usuarias de los servicios públicos de telecomunicaciones”*. Este documento de trabajo recoge los resultados de la Consultoría contratada para conocer las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad respecto a los servicios públicos de telecomunicaciones.

En este contexto, el diagnóstico indica las medidas que se deben adoptar por parte del OSIPTEL y de las empresas operadoras tanto a nivel normativo como adecuación de infraestructura e instalaciones para afrontar la problemática. Entre ellos se puede mencionar:

- Exhortar a las empresas operadoras a implementar las siguientes medidas.
  - Capacitar al personal sobre los derechos de las personas con discapacidad, con particular énfasis en el derecho a la atención preferente. Esto con la finalidad de evitar prácticas de exclusión, como el hacinamiento de este colectivo en la ventanilla de atención preferencial cuya existencia no exime al personal de las otras ventanillas de atender a las personas con discapacidad en espera de su turno de atención; por el contrario, su naturaleza es la de visibilizar la presencia de dicho colectivo, a fin de proporcionarle una pronta atención.
  - Realizar un diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad de sus dependencias a nivel nacional, considerando las disposiciones contenidas en la Norma Técnica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, priorizando la adecuación de aquellas oficinas que concentren una mayor afluencia de público.
  - Introducir en el mercado equipos terminales accesibles para personas con discapacidad, con softwares incorporados para facilitar su uso por las personas con discapacidad, instruyéndolos sobre el manejo de los mismos.

- Distribuir material informativo en formatos accesibles (escritura Braille o macrotipo, audios, o videos con subtítulos o traducción en lenguaje de señas).
- Evaluar la implementación de beneficios tarifarios, así como la implementación de planes para personas con discapacidad, según sus necesidades.
- Propuestas Normativas destinadas a propiciar la accesibilidad a los servicios públicos de telecomunicaciones para las personas con discapacidad.
  - Adicionar un párrafo al artículo 10° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establezca la obligación de las empresas operadora de entregar a los abonados que presenten algún tipo de discapacidad la copia del contrato o un extracto del mismo con los aspectos más relevantes, como número de abonado, tarifas y beneficios del plan contratado, y ciclos de facturación, en formatos accesibles según sus necesidades (impresión en Braille o macrotipo, audios, o videos con traducción en lenguaje de señas).
  - Adicionar un párrafo al artículo 34° del citado cuerpo legal, a efecto de que se establezca la obligación de las empresas operadoras de remitir los recibos por el servicio contratado en formatos accesibles (escritura Braille y letra macrotipo) para los usuarios con discapacidad que los soliciten.

Con la finalidad de implementar las recomendaciones del diagnóstico relacionadas al OSIPTEL, se aprobó por Resolución de Presidencia N° 062-2014-PD/OSIPTEL, el Plan de Acción para la Atención de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones con Discapacidad, para el periodo 2014-2015.

Resulta de importancia mencionar que, en mérito a las recomendaciones formuladas se ha modificado el artículo 8° y 34° del Texto Único Ordenado De Las Condiciones De Uso De Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones, incorporando "...la implementación de los aplicativos y/o sistemas informáticos que faciliten a las personas con discapacidad, el uso y accesibilidad a sus páginas web de Internet"; y que "...la empresa operadora estará obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado".

Durante el segundo semestre se elaboró el Diagnóstico N° 07: "*Afectación al ejercicio de los derechos de los usuarios a solicitar la baja y a la suspensión de los servicios públicos de telecomunicaciones. Análisis de casos julio 2012 – Setiembre 2014*". En dicho trabajo se identificó que los problemas más álgidos eran los siguientes:

- Facturación o cobro del servicio con posterioridad a la baja.
- Negativa de las empresas operadoras a recibir las solicitudes de baja.
- Solicitudes de baja no ejecutadas

- Suspensión cuando se había solicitado una baja

Además, se recomendó:

1. Evaluar la emisión de disposiciones normativas que versen sobre: a) Ampliar el plazo con que cuenta la empresa operadora para la reasignación de número telefónico de abonado dado de baja por error a noventa días. B) Establecer que en los casos de reclamo por cuestionamiento de titularidad o cobro de servicio no contratado se proceda a la suspensión de servicio mientras dure el procedimiento.
2. Encomendar a la GFS lo siguiente: a) Implementar un expediente de supervisión para verificar el cumplimiento de las empresas operadoras de lo dispuesto en el artículo 76° del TUO de las Condiciones. b) Desarrollar acciones de supervisión a los registros de solicitudes de abonados con que deben contar las empresas operadoras para el ingreso de los pedidos de baja o suspensión temporal del servicio. c) Evaluar la emisión de medidas correctivas a las empresas operadoras, con respecto a los problemas que afrontan los abonados para dar de baja a sus servicios.
3. Encomendar a la GCC, a la GPSU, y a la GOD: a) La realización de campañas informativas a la población. b) Elaborar material informativo relativo a la baja y suspensión del servicio.

Exhortar a las Empresas Operadoras: a) Remitir a los abonados por correo electrónico, grabación de voz, mensaje de texto u otro mecanismo alternativo, la constancia del trámite realizado. b) Mantener un registro único de pedidos en donde se consignen todas las peticiones que formulen los abonados, los mismos que deberán estar respaldados con el mecanismo de contratación respectivo. c) Implementar un mecanismo que acredite de manera indubitable, la comunicación cursada al abonado de que se procederá a la baja por falta de recarga en los servicios móviles prepago, consignándose la fecha en que se ejecutara la misma. c) Conservar la grabación de voz de las comunicaciones telefónicas sostenidas con los abonados. e) Comunicar a los operadores de larga distancia nacional la conclusión del contrato de abonado.

- ✓ **Seguimiento a la gestión de las OD.** Las OD supervisadas durante el 2014 fueron: OD Tacna (marzo), Arequipa (marzo), Puno (abril), Tumbes (junio), Ucayali (Agosto), Loreto (Setiembre), Cajamarca (diciembre), La Libertad (diciembre).

En cada uno de los viajes se efectuaron recomendaciones, las cuales han sido implementadas en su mayoría y versan sobre la gestión de los fondos de caja chica, el adecuado registro de ingreso y salida del personal en el cuaderno de ocurrencias, el clima laboral, organización de la oficina, mantenimiento de la oficina, entre otros aspectos como sugerencia para la adquisición de ángulos ranurados para colocación de materiales de difusión y orientación, mobiliario para la ubicación del efectivo de seguridad, etc.

- ✓ **Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.** Tal como se informó a la Gerencia General<sup>2</sup>, se adoptó como medida que cuando se realice el Plan de Supervisión para abrir un expediente debe ir acompañado de un formato que contenga la siguiente información: número de expediente, asunto, posible incumplimiento (norma y artículo), tipificación (leve, grave, muy grave), fecha de prescripción, fecha que se propone cerrar el expediente, fecha de inicio del período de evaluación (ref. Memorandos N° 1557-GFS/2014 y 1845-GFS/2014).

El Plan de Trabajo de la Gerencia para el 2015, contempla como criterio para afrontar las supervisiones la existencia de mayor coordinación en las etapas de supervisión (incluye una sub-etapa de prevención) e instrucción.

- ✓ **Desarrollar e implementar mecanismos innovadores que incentiven el cumplimiento por parte de las empresas.** En la etapa de supervisión se está incorporando una sub-etapa de prevención. Adicionalmente, en la propuesta de modificación del Reglamento General de Supervisión a través de un enfoque preventivo antes que reactivo se busca mejorar la calidad del servicio, buscando soluciones a los problemas presentados. Para ello, se pretende incorporar figuras que regirán la actuación de las empresas tales como: Monitoreo, Medida Preventiva, Compromiso de Mejora, Medida de Advertencia, Muestreo, entre otros.
- ✓ **Mejorar el planeamiento estratégico de largo plazo y los planes anuales de supervisión basado en mejores prácticas (incluir el Proyecto UIT).** Se ha llevado a cabo la Consultoría con el apoyo de UIT para determinar las mejores prácticas internacionales en la Supervisión y Fiscalización de los servicios públicos de telecomunicaciones para la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL.

Como resultado de esta consultoría, los consultores han presentado sus recomendaciones para la estructura de las etapas y los procesos de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones, haciendo énfasis en la prevención, incentivando las mejoras en la calidad del servicio así como en la calidad de atención a los usuarios.

- ✓ **Mejorar la efectividad de las supervisiones reactivas (afectación masiva del servicio y pedidos de supervisión de terceros).** De acuerdo como se ha hecho de conocimiento a la Gerencia General<sup>1</sup> se priorizará pedidos que tengan relación con la calidad del servicio adquiriendo importancia relevante la disponibilidad de servicio, el evento crítico, calidad de cobertura y cumplimiento de velocidad mínima o con los derechos de los usuarios, en cuanto a variados aspectos como la contratación, las condiciones de uso, la presentación de reclamos, la calidad de atención, entre otros.

---

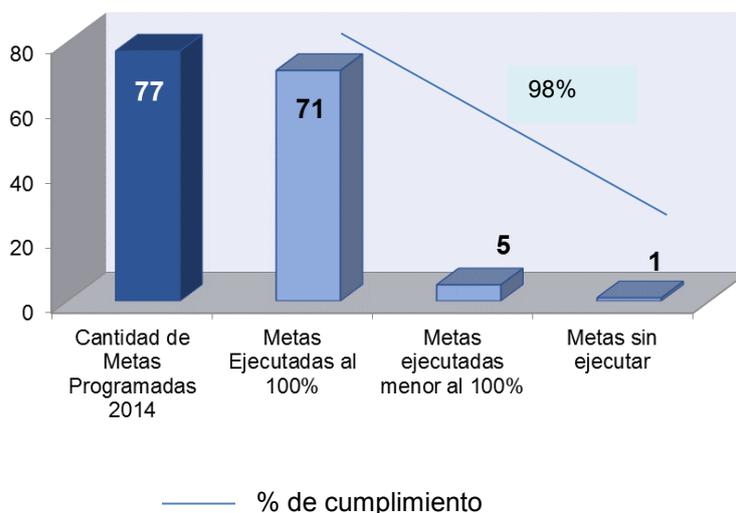
<sup>2</sup> Memorando N° 066-GFS/2015

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad de Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el año Obsolescencia y deterioro de los equipos de medición</p>	<p>Se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>Se modificó la cantidad de CCPP Urbanos a visitarse en el II semestre del año. En el mes de diciembre se concretó la adquisición de 12 nuevos equipos de medición.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas modificaciones del Reglamento de Cobertura.</li> <li>- Limitaciones de espacio físico lo que ha retrasado la contratación de personal.</li> <li>- La falta de concretización del convenio con el INEI.</li> <li>- En cuanto a la supervisión de la Adenda al contrato de Renovación de Telefónica Móviles: Falta de acuerdo entre Telefónica Móviles y MTC sobre la lista de localidades y entidades beneficiarias (cláusulas IV y VII).</li> <li>- La falta de entrega por parte del FITEL al OSIPTTEL de los proyectos de inversión FITEL 2, 3, 4 y 5 de Gilat to Home ; FITEL 3 de Rural Telecom; porque aún no se cierran.</li> <li>- De acuerdo a las Bases el concurso de la RDNFO publicadas por PROINVERSIÓN, La primera entrega del proyecto que corresponde al tramo Huancavelica - Lima, se realiza al noveno mes de firmado el Contrato que se cumple en abril de 2015.</li> </ul>	<p>Se realizaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se publicó el 24 de octubre de 2014, en el Diario Oficial el Reglamento de Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. N° 128-2014-CD/OSIPTTEL).</li> <li>- Recién a finales del mes de agosto ya se contaba con espacio físico en la sede de San Borja y por estas fechas se contrató nuevo personal.</li> <li>- Se reprogramó las metas de cobertura móvil a 1250 localidades y renovación de Telefónica Móviles a 1.554 supervisiones (PAE 6.1.1.).</li> <li>- Se suprimió la meta 2014 referida al plan de acción para la supervisión relacionada a nuevas normas, compromisos y acciones de emergencias derivadas de la finalización del periodo de operación y mantenimiento de los proyectos FITEL (PAE 6.1.4).</li> <li>- Se suprimió la meta 2014 referida a la ejecución del plan de acción para la supervisión del Proyecto de Red Dorsal (PAE 6.1.3).</li> </ul>
<p>4. En relación a la actividad de Desarrollar e implementar mecanismos innovadores que incentiven el cumplimiento por parte de las empresas, El aún no contar con una nueva versión aprobada del Reglamento General de Supervisión</p>	<p>Se ha elevado para revisión del Consejo Directivo una nueva versión del Reglamento General de Supervisión, que debe ser visto en el mes de Febrero 2015</p>

**Producto 3: Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.**

**Cumplimiento de Metas 2014  
Producto 3**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Producto	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable del indicador y/o tarea
Producto 3	% de usuarios atendidos en los diversos canales de orientación, según los plazos establecidos en el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad.	Llevar a cabo un estudio sobre la base del resultado de la encuesta, que plantee oportunidades de mejora de la calidad de la atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL.	GPSU
	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el SIRT.		
	Nº de módulos de orientación a usuarios en funcionamiento.		GOD
	Gestionar la apertura de módulos de orientación.		
	% de cierre de expedientes de supervisión		GFS

Para lograr el nivel de cumplimiento **(98%)** de este Producto, contribuyeron con sus acciones la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU), Gerencia de Órganos Desconcentrados (GOD), Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) y la Secretaría Técnica (ST).

El logro del Producto es medido por 19 Indicadores de Desempeño (5 indicadores a nivel de producto y 14 indicadores a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 14 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de producto y de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Índice de satisfacción de usuarios de telefonía fija. <b>GPSU</b>	Se superó el 100% de ejecución de la meta programada para el año de este indicador de producto.  Se obtuvo un Índice de Satisfacción de Usuarios del servicio de Telefonía Fija de 71.52.
Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil prepago. <b>GPSU</b>	Se superó el 100% de ejecución de la meta programada para el año de este indicador de producto.  Se obtuvo un Índice de Satisfacción de Usuarios del servicio de Telefonía Móvil bajo la modalidad prepago de 70.34.
Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil postpago. <b>GPSU</b>	Se superó el 100% de ejecución de la meta programada para el año de este indicador de producto.  Se obtuvo un Índice de Satisfacción de Usuarios del servicio de Telefonía Móvil bajo la modalidad postpago de 69.12.
Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional (Línea base) <b>GPSU</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución de la meta programada para el año de este indicador de producto.  La línea de base correspondiente al índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional fue 4.25 (medido entre 1 y 5, siendo 5 la calificación más alta). Cabe indicar que los canales de orientación evaluados fueron: (i) Presencial: todas las sedes con excepción de Huaraz y Huacho; (ii) Telefónico: contact center; (iii) Correo electrónico: contact center; y, (iv) Formulario disponible en la página web: contact center.
Nivel de satisfacción general [2] del usuario con los servicios de internet (Ind. 6 OEG) <b>GPSU</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución de la meta programada para el año de este indicador de producto.  Se obtuvo un Índice de Satisfacción de Usuarios del servicio de Acceso a Internet de 70.26.
% de usuarios atendidos en los diversos canales de orientación, según los plazos establecidos en el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad. <b>GPSU</b>	Se alcanzó el 99% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Orientación a Nivel Nacional".  Se cuentan con plazos de atención para los siguientes canales: - Presencial y telefónico: las orientaciones deben efectuarse el mismo día en el 100% de los casos. - Cartas: las orientaciones deben atenderse hasta en 14 días útiles en el 80% de los casos y sólo el 5% en más de 19 días útiles <sup>3</sup> .

<sup>3</sup> Para efectos del cálculo: hasta el 04.11.2014 se consideraban los plazos de consulta del usuario y los plazos de atención telefónica. A partir del 05.11.2014 se consideran los plazos de consulta del usuario y los plazos de atención de escrito.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos electrónicos y formularios web: deben atenderse hasta en 7 días útiles en el 80% de los casos<sup>1</sup>.</li> </ul> <p>El cumplimiento anual es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% para las consultas telefónicas y escritas.</li> <li>- 100% para las consultas por carta.</li> <li>- 98% para las consultas por correo electrónico y formulario web.</li> </ul>
<p>% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL <b>GOD</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Orientación a Nivel Nacional"</p> <p>Se han realizado charlas en 508 distritos y jornadas de orientación en 676.</p>
<p>% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario <b>GPSU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos".</p> <p>294 de los 329 casos de los usuarios gestionados por la GPSU tuvieron un resultado satisfactorio para estos, esto es, el 89.36% de casos fueron favorables.</p>
<p>% de recursos de apelaciones resueltas en segunda instancia en un plazo menor o igual a 28 días. <b>ST TRASU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos".</p> <p>Para el año 2014, la meta era que del total de apelaciones resueltas, el 65% hayan sido resueltas en menos o exactamente 28 días. Esta meta se cumplió por encima de lo programado, toda vez que se logró que el 99.9% de apelaciones hayan sido resueltas en menos o exactamente en 28 días, con el consiguiente beneficio a los usuarios del procedimiento de reclamos.</p>
<p>% de quejas resueltas en un plazo menor o igual a 12 días <b>ST TRASU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos".</p> <p>Para el año 2014, la meta era que del total de quejas resueltas, el 55% hayan sido resueltas en menos o exactamente 12 días. Esta meta se cumplió se cumplió, toda vez que se logró que el 98.5% de quejas hayan sido resueltas en menos o exactamente en 12 días.</p>
<p>% de distritos cobaturados con Centros de Orientación del OSIPTEL en funcionamiento en las provincias de Lima y el Callao <b>GPSU</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional".</p> <p>El 67% de los distritos se encuentran dentro de la cobertura de las seis (6) sedes institucionales operativas en Lima y Callao.</p>
<p>% de los casos recepcionados en el mes por las OD, son canalizados para su atención. <b>GOD</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional".</p> <p>Se han recepcionado casos de las OD relacionados a la problemática reportada por los ciudadanos, los mismos que han sido derivados a la GPSU y GFS para su evaluación y respuesta a los ciudadanos o autoridades locales.</p>
<p>Nº de módulos de orientación a usuarios en funcionamiento <b>GOD</b></p>	<p>Se alcanzó el 66.67% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>“Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional”.</p> <p>Se implementó el Centro de Orientación en Huaraz durante el primer semestre, y el Centro de Orientación de Huacho en el segundo semestre.</p>
<p>Variación % de las notas promedio de los exámenes de entrada y salida sobre los conocimientos sobre los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en los cursos de capacitación. <b>GPSU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Capacitación a agentes del sector”.</p> <p>El promedio de notas del examen de entrada en los cursos de capacitación realizados en el semestre fue 12.02, mientras que el de las notas de salida fue 15.50 (una mejora de 28.98%).</p>
<p>% de implementación de acciones de fortalecimiento de Asociaciones de Usuarios <b>GPSU</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Promover el fortalecimiento de las relaciones con las Asociaciones de Usuarios a nivel nacional”.</p> <p>Se realizaron ocho (08) actividades de las diez (10) programadas en la agenda de trabajo conjunta con las Asociaciones de Usuarios. Es decir, se cumplió con el 80% de las actividades programadas.</p>
<p>Incrementar el porcentaje de visitas externas a las aplicaciones web que administra la GPSU <b>GPSU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios”.</p> <p>En el 2013, se recibieron 88,695 visitas a los aplicativos web que administra la GPSU; mientras que en el 2014, se recibieron 438,803 visitas. Es decir se incrementaron las visitas en 394.73%. Cabe destacar que este incremento se dio principalmente por las visitas realizadas al sistema de “Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados” implementado en marzo del 2014, que recibió 262,671 visitas.</p>
<p>% de comentarios y/o conformidades remitidas a las empresas operadoras sobre sus modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor a 20 días útiles. <b>GPSU</b></p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Atender solicitudes de conformidad a los modelos de contrato de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones”.</p> <p>En el 2014, se otorgó conformidad a 63 modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor de 20 días útiles.</p>
<p>% de cierre de expedientes de supervisión <b>GFS-Subgerencia de Apoyo a la Gestión</b></p>	<p>Se alcanzó el 94.88% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras”.</p> <p>Durante el año 2014, se ha cerrado el 80% de los expedientes de supervisión programados a cerrarse en el 2014 que ascienden a 217.</p>
<p>% de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las EO por cobros indebidos o en exceso</p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras”.</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<b>GFS-Subgerencia de Prevención, Instrucción y Asuntos Normativos</b>	<p>Durante el año 2014, se ha verificado el 54,0% del total de la cartera programada a gestionarse en el año; lo que significa se verificó S/. 9'626,467.79 devueltos por las empresas operadoras, y que en su momento, benefició a un total de 1'829,123 usuarios.</p> <p>Las empresas a las cuales se ha verificado sus devoluciones son Telefónica del Perú (9), América Móvil (5), Telefónica Móviles (2), Americatel Perú (3), Entel Perú (antes Nextel) (2), Level 3 (Ex Impsat Perú S.A.) (2), Telefónica Multimedia, Optical IP Servicios Multimedia, WIGO (antes DIGITAL WAY S.A.) y Convergía Perú S.A.</p>

**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**

✓ **Orientación a Nivel Nacional.**

- Durante todo el año 2014, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario ha efectuado un total de 921,855 orientaciones a nivel nacional.
- Se llevaron a cabo tres (3) Jornadas Nacionales de orientación:
  - I Jornada Nacional de Orientación (Informe N° 033-GPSU/2014). Por el Día del Consumidor. Se llevó a cabo entre el 10 y el 15 de marzo.
  - II Jornada Nacional de Orientación (Memorando N° 176-GPSU/2014). Por el Día de las Telecomunicaciones. Se llevó a cabo entre el 12 y el 17 de mayo.
  - III Jornada Nacional de Orientación (Memorando N° 474-GPSU/2014). Se llevó a cabo entre el 20 y el 25 de octubre.
- Se elaboraron doce (12) reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente, a través de los diversos canales de orientación institucionales.
- Se elaboraron dos (2) informes referidos a la atención del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL:
  - Correspondiente a la atención de las reclamaciones en el II semestre del 2013 (Informe N° 022-GPSU/2014).
  - Correspondiente a la atención de las reclamaciones en el I semestre del 2014 (Memorando N° 366-GPSU/2014).

Las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación realizaron un total de 803,334 orientaciones a nivel nacional, las mismas que representan un 86.95% del total de orientaciones del mencionado año. De las orientaciones mencionadas, un 71.75% corresponde a orientaciones realizadas en jornadas de orientación, las que se realizaron en 366 distritos (no se considera a Lima y Callao). Un 22.86% corresponde a orientaciones realizadas en charlas de orientación, las que se realizaron en 631 distritos (no se considera a Lima y Callao). Un 5.4% corresponde a orientaciones personales en oficina, y el restante 0.5% corresponde a otros mecanismos de orientación.

Considerando las jornadas realizadas por las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación, la mayoría de las orientaciones fue acerca del

OSIPTEL, seguido por la empresa Telefónica Móviles S. A., América Móvil Perú S.A.C., y Telefónica del Perú S.A.A. En las jornadas, el servicio más consultado fue el de Telefonía móvil, principalmente sobre problemas de calidad, facturación, y recargas. El segundo servicio más consultado fue el de telefonía fija, principalmente sobre problemas de facturación, calidad, y recibos. El tercer servicio más consultado fue el de televisión de paga, principalmente sobre problemas de calidad, baja del servicio, y facturación. El cuarto servicio más consultado fue el de internet, principalmente sobre problemas de calidad, facturación, y cobro.

✓ **Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos.**

Se gestionaron 329 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y se identificaron 77 casos por presunta vulneración al marco normativo, que ameritaban supervisión y/o fiscalización.

Mediante Memorando N° 300-GOD/2014 se remitió a todo el personal de las Oficinas Desconcentradas el instructivo "Atención de solicitudes de retiro o reubicación de antenas de servicios públicos de telecomunicaciones". De manera similar, mediante Memorando N° 1794-GOD/2014 se solicita a la GFS la revisión y actualización de Instructivo "Desarrollo de supervisiones en los puntos de venta autorizados por las empresas operadoras como centro de atención a usuarios".

Emisión de Resoluciones que resuelven recursos de apelación

Por la naturaleza de esta tarea, la cantidad de apelaciones que se resuelvan depende de la cantidad de apelaciones que se presenten en segunda instancia. Para el año 2014, se emitieron 19,238 resoluciones que resuelven apelaciones, las cuales se expidieron en los plazos establecidos en la normativa.

Notificación de las Resoluciones

De las resoluciones que resolvieron apelaciones durante el año 2014, fueron notificadas 18,017.

Emisión de Resoluciones que resuelven quejas

Por la naturaleza de esta tarea, la cantidad de quejas que se resuelvan depende de la cantidad de quejas que se presenten en segunda instancia. Para el año 2014, se emitieron 11,206 resoluciones que resuelven quejas.

Notificación de las Resoluciones

De las resoluciones que resolvieron quejas durante el año 2014, fueron notificadas 10,426.

✓ **Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional.**

- Durante el año 2014, se implementó una nueva sede en Lima, ubicada en el Cercado, la cual fue inaugurada el 13.03.2014.
- En el mes de febrero, se contrató los servicios de una empresa para organizar el despliegue del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL. Producto de este

servicio, se hizo entrega de un informe correspondiente al “Manual de Mentoría en Calidad de Servicio”.

- En el mes de setiembre, se culminó con una consultoría que tenía a su cargo la elaboración del "Manual de Mentor en Calidad de Servicio para la atención de consultas escritas del servicio de orientación institucional", el cual contiene lineamientos y modelos de respuesta que van a permitir estandarizar las orientaciones efectuadas por los usuarios mediante cartas, correos electrónicos y formularios web. Adicionalmente, se culminó con la implementación del nuevo software del Contact Center, el cual permite una mejor administración de las consultas atendidas por teléfono (0801-12121), las que son derivadas desde la central 2251313, así como las consultas registradas en el correo usuarios@osiptel.gob.pe, y aquellas formuladas en la página web.
- En el mes de noviembre, se hizo entrega del informe final de la consultoría correspondiente a la contratación de una empresa para la realización de encuestas sobre la calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL (Adjudicación Directa Selectiva N° 14-2014-OSIPTEL).
- A través del Memorando N° 650-GPSU/2014 se informó a la Gerencia General que los días 4, 5, 12 y 13 de noviembre, se desarrolló una capacitación en la modalidad de video conferencias, dirigido al personal de las oficinas desconcentradas. Abordándose los siguientes temas:
  - Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios - PAO (nueva versión: ámbito nacional).
  - Plan de Calidad del Producto (indicadores del PAO).
  - Manual de Procesos.
  - Observación de Auditoría Externa del SGC.
  - Sistema de Gestión de la Calidad (panorama general).
- En el año 2014 se han llevado a cabo 75 reuniones de evaluación correspondientes a la aplicación del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL.

En el mes de junio se iniciaron las actividades del Centro de Orientación de Huaraz como resultado del Convenio Interinstitucional con la Cámara de Comercio de esa ciudad. De manera similar, en el mes de diciembre se iniciaron las actividades del Centro de Orientación de Huacho, producto del Convenio Interinstitucional con la Municipalidad Provincial de Huaura. Se ha dotado de un Asistente de orientación para la administración y ejecución de la labor de orientación en cada uno de los centros mencionados. Ambos dependen funcionalmente de la OD Ancash.

Mediante el INFORME N° 041-GOD/2014, se informó a la Gerencia General que si bien el POI de la GOD tenía como meta la implementación de un Centro de Orientación en la ciudad de Talara bajo el marco de un Convenio de Cooperación Interinstitucional, de las gestiones y coordinaciones realizadas con diversas instituciones públicas y privadas para dar cumplimiento a ello, no se había logrado concretar la iniciativa. Dicho sustento fue aprobado mediante proveído del 1 de diciembre del 2014.

#### Implementación de Salas Unipersonales TRASU

El 03 de octubre se emitió el Informe N°098-ST/2014, el cual sustenta ante la Gerencia General, la conformación de las salas unipersonales.

El 16 de octubre de 2014 se publicó en el diario oficial El Peruano, la resolución N°121-2014-CD/OSIPTEL, la cual constituye las salas unipersonales del TRASU en Lambayeque y Junín.

- ✓ **Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente.**
  - Se publicaron dos proyectos de norma de protección al usuario: Proyecto de Reglamento del SIRT (Publicación para comentarios). Proyecto de modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Publicación definitiva).
  - El 12 de setiembre de 2014 se publicó en Diario Oficial El Peruano la Resolución N° 116-2014-CD/OSIPTEL “Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Telecomunicaciones” a fin de recibir los comentarios de los interesados; los cuales a la fecha se encuentran en evaluación a fin de elaborar el proyecto de norma final.
  - Con fecha 31 de diciembre de 2014 se emitió el informe N° 125-ST/2014, en el cual se desarrolla el procedimiento que se llevará a cabo para la evaluación del cumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el TRASU.
  
- ✓ **Estudios e Investigaciones orientados a temas de protección al usuario.** Se realizaron dos investigaciones relacionadas con temas de usuarios:
  - Experiencia, satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios 2013-2014: Mercados de Telefonía Fija, Telefonía Móvil y Acceso a Internet – Medición del Indicador del Nivel de Satisfacción (NSU).
  - Utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones y la satisfacción de los usuarios en el área rural.

Asimismo, se gestionó la consultoría realizada por Arellano Marketing denominada Necesidades, Expectativas, Satisfacción y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Se remitió la propuesta de “Procedimiento para el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la GOD a las demás gerencias” a la GPP. Esta propuesta define el seguimiento a las recomendaciones formuladas en los diagnósticos y estrategias elaborados por la GOD, como parte de la identificación de la problemática en el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones en las regiones del país y en el quehacer diario de las labores de supervisión, orientación y gestión de cada oficina desconcentrada.

Se elaboraron 2 Informes sobre la labor resolutoria del TRASU:

1. La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU presentó el Informe N° 002-STTRASU/2014 de fecha **28 de marzo**, el Informe sobre la labor resolutoria del TRASU por el periodo julio a diciembre de 2013, cuyo

objetivo es dar a conocer las principales acciones desarrolladas por el TRASU durante los meses de julio a diciembre del año 2013, e informar sobre los criterios adoptados por el TRASU respecto a determinado caso o medio probatorio. Indica además las acciones desarrolladas por el órgano instructor -Secretaría Técnica Adjunta del TRASU- respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador durante los meses de julio a diciembre del año 2013; así como información sobre los procesos judiciales iniciados contra los pronunciamientos del TRASU en el período mencionado y los procesos concluidos durante ese período. Dicho Informe incluye las recomendaciones correspondientes a fin de cubrir la situación informada.

2. Se emitió el Informe N° 010-ST/TRASU de fecha 24 de septiembre de 2014, en el cual se detalla información acerca del total de expedientes resueltos, plazos promedio de atención, los casos más relevantes -el concepto más reclamado corresponde al de facturación sustentado en problemas de calidad- entre otros.
- ✓ **Capacitación a agentes del sector.** Durante el año 2014, se realizaron ocho cursos de capacitación a usuarios en las siguientes ciudades del país: Trujillo, Iquitos, San Martín, Tacna, Chimbote, Pucallpa, Ayacucho y Lima. Asimismo, se realizaron ocho cursos de capacitación a empresas operadoras en las mismas ciudades.
  - ✓ **Promover el fortalecimiento de las relaciones con las Asociaciones de Usuarios a nivel nacional.** Se realizaron ocho actividades en conjunto con las Asociaciones de Usuarios, entre ellas el Patio del Consumidor de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Charla sobre colocación de antenas y los efectos en la salud de las radiaciones no ionizantes, Cursos básicos sobre costos de interconexión, entre otros. Asimismo, se celebró un convenio de Cooperación Interinstitucional con la Asociación Civil Más que Consumidores.
  - ✓ **Asistencia al Consejo de Usuarios.** Se ha cumplido con realizar los tres informes trimestrales (I, II y III trimestre) describiendo las actividades realizadas por cada Consejo de Usuarios durante el período 2014. Asimismo, se ha realizado un informe anual de las actividades que ha llevado a cabo cada Consejo de Usuarios durante el período 2014, el mismo que describe cada uno de los eventos (Taller y Audiencias Públicas) programados en los Planes Operativos presentados.

A inicios del período 2014 se elaboraron los Planes Operativos, Programación Física y Financiera de los tres Consejos de Usuarios del OSIPTEL, en el referido Plan se programaron las actividades que se realizarían durante el año. Es de precisar que la Programación Financiera fue aprobada por el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Durante el año 2014 los Consejos de Usuarios realizaron 12 talleres en diversas ciudades del país. La reunión tiene como objetivo mantener un diálogo fluido entre los Consejos de Usuarios del OSIPTEL y las asociaciones de usuarios, Colegios Profesionales, Organismos Públicos,

Universidades, Cámara de Comercio a fin de dar a conocer las recientes regulaciones emitidas por el OSIPTEL, así como las propuestas que se vienen trabajando en beneficio de los consumidores y recoger las inquietudes y aportes que puedan ofrecer a efectos de lograr una mejora en los proyectos normativos y en la aplicación de las regulaciones. Es de precisar que se contó con el número esperado de participantes en cada Taller.

✓ **Reforzar al personal de las OD para la atención a usuarios.**

Los días 27 y 28 de febrero se llevó a capacitación referida al Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación a Usuarios del OSIPTEL. Se contó con la participación de casi todos los jefes de las Oficinas Desconcentradas, así como los responsables de los Centros de Orientación de Lima y Callao.

En el 2014 se organizaron tres capacitaciones dirigidas al personal de la OD. La primera en el mes de febrero dirigida a los Jefes. La segunda a los Asistentes de Orientación de los Centros de Orientación a Usuarios de Jaén, Satipo, VRAEM, Moyobamba, Juliaca y Huaraz en el mes de junio. La tercera capacitación se realizó para los Orientadores de las Oficinas Desconcentradas y los Asistentes de Orientación de los Centros de Orientación a Usuarios en el mes de agosto.

Los temas tratados en la capacitación de los Jefes fueron: Lineamientos y precedentes del TRASU, Procesos de Administración y Finanzas en el OSIPTEL, metas y actividades de la GOD y Taller sobre Modelo de Calidad en el Servicio de Atención a Usuarios

En cuanto a los Asistentes de Orientación, los tópicos fueron sobre Qué es el OSIPTEL, marco normativo, entidades relacionadas al sistema de telecomunicaciones (MTC, Gobiernos Regionales, Municipalidades, Indecopi), Normas administrativas, Marco Normativo de Usuarios, Taller de atención al usuario y Manual de calidad en la atención al usuario.

En la capacitación realizada en agosto, los temas fueron: Lineamientos resolutivos del TRASU, Política de atención a usuarios, Derechos del consumidor y Derecho de la competencia, y Manejo de los fondos de Caja Chica.

Por otro lado, durante el 2014 los orientadores/promotores de doce Oficinas Desconcentradas (2 por pasantía) realizaron la pasantía en la GPSU por 3 semanas. Este programa incluyó la capacitación en el servicio de orientación en la Sede Central, en el Call Center, y en las sedes de Los Olivos y el Cercado de Lima.

Establecer mecanismos para la actualización constante de precedentes y criterios de resolución de casos del TRASU al personal de las OD.

Se estableció 2 mecanismos:

1. Capacitación vía campo virtual. Informe N° 007-STTRASU/2014 del 24 de julio de 2014.

2. Capacitación vía video conferencia. Informe N° 013-STTRASU/2014 del 31 de octubre de 2014.
- ✓ **Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios.** Durante el año 2014:
- Se implementó el sistema de Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados.
  - Se culminó el rediseño del Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT.
  - Se publicaron 11 boletines sobre información tarifaria relevante extraída del Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT.
  - Se gestionó el registro de 34 empresas operadoras que publicaron por primera vez tarifas en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT.
  - Se llevaron a cabo 53 charlas dirigidas a usuarios, referidas, entre otras, a los aplicativos disponibles en la página web institucional.
  - Se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTEL doce (12) boletines COMUNIK-ATUS, cuya fuente fue el Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS), el cual contiene la información correspondiente a las orientaciones efectuadas en todas las sedes institucionales del OSIPTEL a nivel nacional, así como mediante el contact center - FonoAyuda.

En relación a Publicar interna y externamente, a través de la web, las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria y jurisprudencia, para mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones:

- Durante el segundo trimestre se realizó la selección y publicación de 4 expedientes de jurisprudencia planificados. El objetivo fue proporcionar a los agentes del sector, información que les permita conocer cómo viene resolviendo el Tribunal algunos de los casos emblemáticos.
  - Durante el tercer trimestre se publicó en la página web institucional la jurisprudencia emitida por el TRASU durante lo que iba del año (4 resoluciones), lo cual permitía la predictibilidad de los criterios establecidos por el Tribunal; así como la difusión de los casos más relevantes. Al respecto, se emitió el Informe N° 012-ST/TRASU del 30 de septiembre de 2014.
  - Durante el cuarto trimestre, mediante el Informe N° 014-STTRASU/2014 del 18 de diciembre de 2014, se publicó en la web del OSIPTEL, 4 casos adicionales.
- ✓ **Atender solicitudes de conformidad a los modelos de contrato de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones.** Durante el 2014, se otorgó la conformidad a 63 modelos de contratos de abonado, los que se encuentran publicados en el Sistema de Consulta de Contratos de Abonado – SICAB.
- ✓ **Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras.** En año 2014, se han realizado 273 acciones relacionadas al cumplimiento del marco normativo correspondiéndole a la supervisión de: las interrupciones (38), devoluciones (29), marco normativo

de usuarios (86), planes mínimos de expansión o planes de cobertura (25) y de soporte legal (96).

En lo concerniente a las **interrupciones** se supervisó la operación y mantenimiento de los servicios ofrecidos por las siguientes empresas: Entel Perú (antes, Nextel del Perú) (5), América Móvil (4), Telefónica del Perú (3), Telefónica Móviles (3), Telefónica Multimedia (3), Americatel Perú (4), Level 3 Perú (4), Optical IP Servicios Multimedia (2), Internexa (2), Olo del Perú, Telefónica International Wholesale Services Perú (TWIS), Star Global Com, SAC Perú, BT Latam Perú, Global Backbone, Services Perú.

En cuanto a la supervisión de las **devoluciones** hay que precisar que se verificó S/.9'626,467.79 devueltos por las empresas operadoras, y que en su momento, benefició a un total de 1'829,123 usuarios.

Dentro de estas destacan las verificaciones realizadas a las siguientes empresas:

- **Telefónica del Perú**, por haber aplicado tarifas mayores en las llamadas TUP-Móvil empleando la tarjeta 147 y Hola Perú con relación al Ajuste No Periódico (Resolución N° 148-2011-CD/OSIPTEL), por el servicio suplementario "Control de Llamadas Maliciosas", en las llamadas TUP-Móvil empleando la tarjeta Hola Perú los días 14 y 15 de marzo de 2012, en el Plan Control Multidestinos (empleando el código de interoperabilidad 1511) y tarjetas prepago 147 y Hola Perú en los meses de diciembre de 2011, enero y febrero de 2012. Además, por las interrupciones ocurridas los días 22 de octubre y 19 de noviembre de 2011.
- **Telefónica Móviles**, por el cobro indebido a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Entel Perú S.A. (Ex Nextel del Perú S.A.), por los montos pagados en exceso por usuarios afectados del servicio móvil "Plan Control Joven 15", por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el período 2005 - 2009.
- **América Móvil**, por los cobros inconsistentes del tráfico de datos postpago, del período agosto a noviembre de 2011, por el cobro indebido a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Nextel del Perú (ahora, Entel Perú); así como por las interrupciones del servicio durante el período 2005 – 2009, año 2010, 28 de agosto de 2013.
- **Entel Perú (antes Nextel del Perú)**, por problemas de la casilla de voz del servicio troncalizado de Nextel del Perú S.A. entre el 04 y 28/09/2010; así como por las interrupciones del servicio durante los años 2005-2009 y 2011.
- **Americatel Perú**, por el cobro indebido a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Nextel del Perú S.A. (ahora Entel Perú); así como por las interrupciones del servicio durante los años 2010 y 2011.
- **Level 3 Perú**, por el cobro indebido a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Nextel del Perú S.A. (ahora Entel Perú); así como por las interrupciones del servicio durante los años 2011.
- **Convergencia Perú**, por el cobro indebido a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Nextel del Perú S.A. (ahora Entel Perú).
- **Telefónica Multimedia**, por las interrupciones del servicio durante el año 2010.

- **Optical IP Servicios Multimedia y Wigo**, por las interrupciones del servicio durante el año 2011.

En cuanto a la supervisión de los **Planes Mínimos de Expansión / Planes de Cobertura** se emitieron los correspondientes informes de las empresas:

- **América Móvil Perú**, del servicio público de telefonía fija local en la modalidad de abonados, Servicio Público de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos - Tercer año.
- **Entel Perú (antes Nextel del Perú)**, Plan de Cobertura - Portador local 2do y 3er año, al 3er año del servicio móvil de canales múltiples de selección automática en la prov. de Lima, la Prov. Constitucional del Callao y en el distrito de Canta, prov. de Canta. Además se evaluó el cumplimiento de comunicar por escrito la fecha de inicio de la prestación del servicio PCS con tecnología LTE, en el bloque B de las bandas 1710-1770 MHz y 2110-2170 MHz.
- **Viettel Perú**, Plan de cobertura - portador local, larga distancia internacional y servicio de comunicaciones personales - PCS al 1er. Año.
- **Telefónica Multimedia**, Plan de Cobertura al 3er año del servicio de telefonía fija local en la modalidad de abonados, en todo el territorio de la República del Perú.
- **Americatel Perú**, Plan de Cobertura al 3er año del servicio portador local en la provincia de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao.
- **Cable Sistemas**, Plan de Cobertura - Servicio Público de distribución de radiodifusión por cable - Cuarto año.
- **Cable Visión**, Plan de Cobertura al primer y segundo año, respecto a la prestación del servicio portador local, en la modalidad conmutado.
- **Dolphin Telecom Perú**, Plan de Cobertura, del servicio público móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado) en la prov. de Lima y la prov. Constitucional del Callao.
- **Geo Supply Perú**, Plan de Cobertura al 5to. Año del servicio móvil por satélite.
- **Global Backbone**, Plan de Cobertura - portador local al 4to. año.
- **Level 3 Perú**, Plan de Cobertura al primer año del servicio portador local.
- **Media Networks Latin America**, Plan de Cobertura - Portador larga distancia internacional cuarto año, portador local segundo año y portador larga distancia nacional segundo año ambos en la modalidad de no conmutado.
- **Mi Cable TV**, Plan de Cobertura al primer y segundo año para la prestación del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, en la modalidad de cable alámbrico u óptico.
- **Olo del Perú S.A.C. (Ex Yota del Perú S.A.C.)**, Plan de Cobertura para el segundo año para la prestación del servicio portador local.
- **Tuves Perú**, Plan de Cobertura al primer, segundo y tercer año, para prestar el servicio público de distribución de radiodifusión por cable, en la modalidad de difusión directa por satélite.
- **TVS Wireless**, Plan de Cobertura - Portador local primer y segundo año.
- **Via Satelital**, Plan de Cobertura al tercer año - Portador larga distancia nacional e internacional en la modalidad no conmutado.
- **Wi-Net Perú**, Plan de Cobertura - Portador local al 5to año.

- **Winner Systems**, Plan de Cobertura - telefonía fija 1er. y 2do. año.

Respecto a la supervisión del **Marco Normativo de Usuarios**, en el año 2014, se han elaborado un total de ochenta y un (81) informes relacionados a expedientes de supervisión, medidas provisionales, así como en temas de impacto a los usuarios, como son la recepción de reportes y reclamos en sus puntos de venta, centros de atención al cliente, a través de la página web y telefónicamente, registro actualizado de abonados prepago, cuestionamiento de titularidad, entrega de constancias de arribo a los usuarios, etc.

Asimismo, se ha supervisado las resoluciones que impusieron Multas Coercitivas a Telefónica Móviles S.A. y América Móvil Perú S.A.C. con relación a la venta/activación de chips sin DNI; y se realizaron acciones de supervisión respecto al relanzamiento de la Portabilidad fija y móvil.

Adicionalmente, se ha supervisado el Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios vigente desde marzo 2014, en cuanto a los indicadores Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA), Tiempo de Espera para la Atención Presencial (TEAP), Corte de la Atención Telefónica (CAT), Rapidez de Atención por Voz Humana (AVH1, AVH2) de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A., su metodología de medición y difusión de los resultados en sus páginas WEB.

Se realizó monitoreo y acciones de supervisión respecto al relanzamiento de la Portabilidad fija y móvil.

Asimismo se realizaron acciones de verificación en otros temas de importancia como:

- Base de Datos centralizada de Terminales Bloqueados por Hurto, Robo o Pérdida.
- Evolución del Registro, Contratación y Activación de Líneas Prepago
- Acciones para modificar la Norma de Uso Indebido y Uso Prohibido por Venta de Señal Wi Fi alrededor de Los Penales.

También, en lo relacionado al **soporte legal** que se brinda a la GFS y entre otras actividades, se emitieron informes a los descargos por procedimientos administrativos sancionadores iniciados a las empresas Telefónica del Perú (12), Telefónica Móviles (12), América Móvil Perú (10), Entel Perú (antes, Nextel del Perú) (8), Telefónica Multimedia (5), Americatel Perú (4), Level 3 Perú (4), Rural Telecom (3), Global Backbone (3), Gilat to Home (2), Convergía Perú (2), Optical IP Servicios Multimedia (2), Velatel Perú (2), Wigo (2), Internexa (2), Netline (2), DIRECTV Perú, Star Global COM, Telefónica Internacional Wholesale Services Perú, Digital Way, TESAM Perú, LD Telecom, Infoductos y Telecomunicaciones, Media Networks Latin América, Red Privada Virtual, Amitel Perú Telecomunicaciones, BT Latam Perú, Grupo Deltron, Etelix. Com. Perú, Telepuerto Internacional del Perú, Terra Networks Perú, Valtron, Winnet Perú, Wynner Systems.

- ✓ **Desarrollo de acciones para mejorar el servicio de telecomunicaciones para grupos vulnerables.** Se realizó la consultoría para conocer las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. Los resultados del estudio muestran que las barreras comunicacionales y de información son las que

más afectan a las personas con discapacidad. De igual modo, la oferta de servicios no se adecúa a las necesidades de las personas con discapacidad, debido a que no se estaría comercializando equipos terminales acorde al tipo de discapacidad, ni se les brindaría información sobre el uso de los aplicativos que permitirían su uso.

El documento indica las medidas que se deben adoptar por parte del OSIPTEL y de las empresas operadoras tanto a nivel normativo como adecuación de infraestructura e instalaciones para afrontar la problemática descrita. Entre ellos se puede mencionar a que las empresas operadoras adopten las siguientes medidas:

- Capacitar al personal sobre los derechos de las personas con discapacidad, con particular énfasis en el derecho a la atención preferente, a fin de evitar prácticas de exclusión, como el hacinamiento de este colectivo en la ventanilla de atención preferencial, cuya existencia no exime al personal de las otras ventanillas de atender a las personas con discapacidad en espera de su turno de atención. Por el contrario, su naturaleza es la de visibilizar la presencia de dicho colectivo, a fin de proporcionarle una pronta atención.
- Realizar un diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad de sus dependencias a nivel nacional, considerando las disposiciones contenidas en la Norma Técnica de Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, priorizando la adecuación de aquellas oficinas que concentren una mayor afluencia de público.
- Introducir en el mercado equipos terminales accesibles para personas con discapacidad, con softwares incorporados para facilitar su uso por las personas con discapacidad, instruyéndolos sobre el manejo de los mismos.
- Distribuir material informativo en formatos accesibles (escritura Braille o macrotipo, audios, o videos con subtítulos o traducción en lenguaje de señas).
- Evaluar la implementación de beneficios tarifarios, así como la implementación de planes para personas con discapacidad, según sus necesidades.

En reunión de trabajo sostenida el 24 de julio con la Presidencia de Directorio y con unidades orgánicas del OSIPTEL se acordó la formulación de un Plan de Acción con acciones institucionales concretas que conlleven a adecuar primero nuestra infraestructura y normativa a las necesidades de las personas con discapacidad presentadas en el estudio citado. Es así que, con Resolución N°062-2014-PD/OSIPTEL se aprobó el cronograma de actividades para la implementación del "Plan de Acción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones con Discapacidad", que involucra el periodo 2014-2016 en adelante y contienen tareas y responsables de su implementación a diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL.

✓ **Mejorar la gestión de expedientes y resolución de reclamos del TRASU.**

- La ST y GTICE otorgaron la conformidad del servicio al proveedor del sistema de integración de expedientes digitalizados, que entrará en operación en el 2015. Este sistema permitirá agilizar la tramitación de

expedientes así como mantener su trazabilidad. A la fecha, el sistema se encuentra desarrollado.

- 31,540 expedientes digitalizados (18,987 expedientes históricos y 12,553 expedientes adicionales).

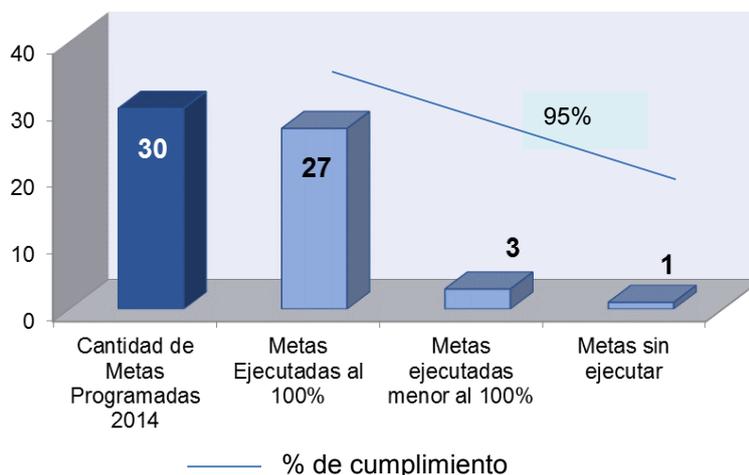
### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad de Orientación a Nivel Nacional,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de incrementar el número de orientadores en el contact center a fines de año, en virtud a la mayor demanda de orientación de los canales: (a) telefónico; (b) correo electrónico y (c) formulario web.</li> <li>- Algunos reportes estadísticos fueron remitidos con retraso, debido a la elevada carga laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto al incremento de la demanda en el contact center, se dispuso la reasignación de practicantes de las sedes de Lima y Callao y posteriormente se contrataron tres nuevos orientadores bajo la modalidad de locación de servicios. Asimismo, se dividió el trabajo en dos equipos. Uno para la atención de consultas telefónicas y otro para la atención de correos y formularios web.</li> <li>- Con relación a los reportes estadísticos, se reasignaron tareas a fin de cumplir con la entrega de los reportes en los plazos previstos.</li> </ul> <p>A pesar de que el personal de las OD realiza coordinaciones previas con funcionarios de institutos educativos o asociaciones para la realización de charlas en determinadas fechas éstas no se cumplen porque muchas veces no se comprometen con nuestra labor. Lo que conlleva a la reprogramación de actividades ya registradas en el calendario.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de selección del local del Cercado de Lima, corresponde al año 2013. La Buena Pro se efectuó a fines de 2013 y el contrato se firmó los primeros días de 2014.</li> <li>- El "Manual de Mentor en Calidad de Servicio para la atención de consultas escritas del servicio de orientación institucional" de se encontraba previsto para el primer trimestre del año pero fue culminado en el tercer trimestre.</li> <li>- La ejecución de la encuesta sobre la calidad de atención del servicio de orientación, se encontraba prevista para el tercer trimestre, considerándose como fecha de inicio para la selección del proveedor y no la entrega del producto.</li> <li>- No se ha culminado con la elaboración del informe correspondiente al estudio sobre la base del resultado de la encuesta, que plantee oportunidades de mejora de la calidad de la atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, debido a la elevada carga laboral durante el fin de año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El presupuesto asignado en el 2014 para la implementación de una nueva sede en Lima, fue utilizado para implementar el local del Cercado de Lima.</li> <li>- Con relación al Manual, se priorizó el cumplimiento de esta tarea. Así, durante el segundo trimestre se efectuó la selección de la empresa que se encargaría de efectuar la consultoría. La primera convocatoria fue declarada desierta. La Buena Pro fue otorgada en el mes de julio.</li> <li>- Respecto a la encuesta sobre la calidad de atención del servicio de orientación, se informó al personal acerca de las fechas del plan operativo, las cuales corresponden a la entrega de los productos o desarrollo de las actividades previstas. El 02.05.2014 se remitieron los TR correspondientes. El proceso de selección culminó el 31.07.2014.</li> <li>- Con relación al informe correspondiente al estudio sobre la base del resultado de la encuesta, que plantee oportunidades de mejora de la calidad de la atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, se ha previsto su culminación durante el mes de enero del 2015. Cabe precisar que durante el año 2014 se inició la</li> </ul>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La implementación del software para mejorar la calidad de atención del contact center, es proyecto del año 2013. Debido a la mudanza programada a la nueva sede de Galvez Barrenechea, se reprogramó la implementación del mencionado software, para el año 2014.</li> <li>- La elaboración del "Perfil de Competencias del Orientador" estaba previsto para el mes de agosto, sin embargo, en la medida que se ha analizado el "Dimensionamiento de Puestos de la Institución", se determinó la conveniencia de elaborar el perfil del orientador durante el último trimestre del año. El Informe N° 130-GPSU/2014, que contiene la propuesta elaborada por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, fue remitido a la Gerencia General, los primeros días del mes de enero del 2015, a través del Memorando N° 020-GPSU/2015.</li> </ul>	<p>implementación de las acciones correspondientes para mejorar el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el mes de setiembre se culminó con la instalación e implementación del software para mejorar la calidad de atención del contact center, el cual permite una mejor administración de las consultas atendidas por teléfono (0801-12121), las que son derivadas de la central 2251313, así como las consultas registradas en el correo usuarios@osiptel.gob.pe, y aquellas formuladas en la página web.</li> <li>- El informe correspondiente al "Perfil del Orientador Institucional", se remitió a la Gerencia General, los primeros días del mes de enero del 2015.</li> </ul>
<p>3. En relación a la actividad de Asistencia al Consejo de Usuarios,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se coordinada de forma continua con los representantes de los Consejos de Usuarios; sin embargo, en algunos casos no se obtiene respuesta oportuna, Ej. (Organización de Talleres y/o Audiencias).</li> <li>- Demora en la presentación de la rendición de cuentas e informes de los miembros de los Consejos de Usuarios que realizan traslados para participar en diversas actividades, hecho que retrasa el procedimiento de poner en conocimiento de la Gerencia General el resultado de las actividades realizadas y el reembolso de los gastos incurridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto permanente con los Coordinadores de los Consejos de Usuarios (cartas, correos, llamadas).</li> <li>- Creación de una cuenta de correo electrónico para cada Consejo de Usuarios, a fin de facilitar la comunicación con todos los miembros de los Consejos de Usuarios</li> </ul>
<p>4. En relación a la actividad de Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios,</p>	<p>A finales de año, no se logró enviar el último boletín del SIRT a tiempo debido que éste se quedó estancado en el correo de enviados. Se subsanó el error y se envió el mencionado boletín el 05 de enero del 2015.</p>
<p>5. En relación a la actividad de Mejorar la gestión de expedientes y resolución de reclamos del TRASU,</p> <p>Respecto a la tarea de gestionar el desarrollo del sistema de integración de expedientes digitalizados: Al tratarse de un sistema informático, la conformidad del servicio es otorgada tanto por el área usuaria, ST, y la GTICE que supervisa el desarrollo del sistema lo cual incrementa los plazos de revisión y coordinación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se desarrolló una amplia coordinación entre ambas áreas para llegar a acuerdos, cada una dentro de sus competencias.</li> </ul>

**Producto 4:** Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.

**Cumplimiento de Metas 2014**  
**Producto 4**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y aquella que no se llegó a ejecutar:

Producto	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable del indicador y/o tarea
Producto 4	<p>Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.</p> <p>Índice de competencia del mercado de telefonía móvil.</p> <p>Modificación de Resoluciones N° 123-CD-2013/OSIPTEL y N° 127-CD-2013/OSIPTEL sobre procedimientos de revisión y fijación de cargos y tarifas mayoristas y minoristas</p>	<p>Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil</p>	GPRC

Para el logro de este Producto (**95%**), contribuyeron con sus acciones la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencias (GPRC) y la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS), esta última contribuye sólo con acciones de “Supervisar el cumplimiento de las normas técnicas de interconexión” según el requerimiento que se le presenta, por tal motivo no se le considera en el cumplimiento de este producto.

El logro del Producto es medido por 11 Indicadores de Desempeño (6 indicadores a nivel de producto y 5 indicadores a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 5 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de producto y de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 84.59% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  25.77 millones de soles de ahorro acumulado generado por la diferenciación de cargos de interconexión entre empresas rurales y urbanas, en beneficio de los rurales.
Monto del ahorro anual acumulado para operadores por la regulación de cargos de interconexión tope. <b>GPRC</b>	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  1851.52 millones de nuevos soles de ahorro acumulado por la regulación de cargos de interconexión tope.
Índice de competencia del mercado de Internet (Nuevo: Indicador 2 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  En el primer trimestre del año recién se contará con información para calcular el índice al cierre del año 2014, preliminarmente se ha calculado el índice trimestral del tercer trimestre 2014 para poder hacer el comparativo con tercer trimestre 2013, obteniéndose un índice de 1.031
Índice de competencia del mercado de televisión de pago (Nuevo: Indicador 3 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  En el primer trimestre del año recién se contará con información para calcular el índice al cierre del año 2014, preliminarmente se ha calculado el índice trimestral del tercer trimestre 2014 para poder hacer el comparativo con tercer trimestre 2013, obteniéndose un índice de 1.030
Índice de competencia del mercado de telefonía móvil (Nuevo: Indicador 1 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 97% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  En el primer trimestre del año recién se contará con información para calcular el índice al cierre del año 2014, preliminarmente se ha calculado el índice trimestral del tercer trimestre 2014 para poder hacer el comparativo con tercer trimestre 2013, <b>obteniéndose un índice de 0.968</b>
% de hogares pertenecientes al estrato formado por los NSE C, D y E con al menos 2 servicios de telecomunicaciones. (Ind. 10 OEE) <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.
N° de diagnósticos publicados del mercado de telefonía móvil (Indicador 1 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo de mecanismos para promover competencia".  Se ha elaborado el documento análisis de las tarifas on/off del mercado móvil., el cual se encuentra publicado en la web institucional.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<p>N° de diagnósticos publicados del mercado de internet (Indicador 2 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo de mecanismos para promover competencia".</p> <p>Se ha elaborado el documento Análisis del servicio de internet móvil: aplicación de técnicas de análisis multivariado, el cual se encuentra publicado en la web institucional.</p>
<p>N° de diagnósticos publicados del mercado de cable (Indicador 3 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) <b>GPRC</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo de mecanismos para promover competencia".</p> <p>Se ha elaborado el diagnóstico del Mercado de la Televisión de paga en el Perú, el cual se encuentra publicado en la web institucional.</p>
<p>% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión en 18 días hábiles <b>GPRC</b></p>	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo de mecanismos para promover competencia"</p> <p>Se llegó a realizar el 96.55% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión en un plazo de 18 días hábiles.</p>
<p>% de implementación de portabilidad numérica <b>GPRC</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico".</p> <p>Durante este periodo se llegó a ejecutar el 100% de implementación de la portabilidad numérica.</p>

#### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

##### ✓ Cargos de interconexión y tarifas mayoristas

- Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales: De acuerdo al procedimiento, las empresas operadoras deben presentar la información de tráfico necesaria para que el OSIPTEL establezca los cargos diferenciados urbano/rural. De esta manera, las empresas Americatel, Gilat to Home, Nextel, Telefónica del Perú y Telefónica Móviles presentaron la información correspondiente, por lo que en mayo del presente año, se establecieron los cargos diferenciados para las referidas empresas (Resolución N° 071-2014-CD/OSIPTEL); luego de haber publicado una versión para comentarios<sup>4</sup> y haber recibido observaciones de los interesados. Algunas empresas presentaron información de manera extemporánea por lo que, sin perjuicio de informar a la GFS para las acciones correspondientes, se establecieron los cargos diferenciado para las dichas empresas (Resolución N° 105-2014-CD/OSIPTEL), luego de haber publicado una versión para comentarios<sup>5</sup> y haber recibido observaciones de los interesados.

<sup>4</sup> Mediante Resolución N° 054-2014-CD/OSIPTEL.

<sup>5</sup> Mediante Resolución N° 091-2014-CD/OSIPTEL.

- Fijación de cargo de interconexión tope por adecuación de red: a principios de 2013 se decidió iniciar un procedimiento para fijar cargos de interconexión tope por adecuación de red considerando la dinámica nula o insuficiente en la formación de los precios que se aplican actualmente y, teniendo en cuenta que esta situación se debería a la falta de presiones competitivas que induzcan a reducciones en precios, ya que esta prestación se torna insustituible en una relación de interconexión. En este sentido, se ha publicado la propuesta del OSIPTEL para comentarios de los interesados (Resolución N° 058-2014-CD/OSIPTEL – 06.05.2014) y se ha convocado para audiencia pública el 04.07.2014. Asimismo, el cargo definitivo se ha aprobado en setiembre de 2014 (Resolución N° 115-2014-CD/OSIPTEL – 11.09.2014).
- Revisión de diversos cargos y tarifas mayoristas relacionados a la red fija y revisión del cargo de terminación móvil: En relación a estos tres procesos cabe mencionar, en los dos primeros casos, que debido a la falta de entrega de información por parte de las empresas, se ha retrasado el proceso (este incumplimiento ha sido derivado a GFS). Sin embargo, luego de una ardua labor de análisis de información, se ha elevado para comentarios las propuestas de cargos y tarifas (I. 597-GPRC/2014 – 22.012.2014) Por su parte, en relación al cargo de terminación móvil, en agosto del presente año, las empresas operadoras presentaron su propuesta de modelo de costos para análisis del regulador; luego de dos ampliaciones de plazo solicitadas por las empresas. Luego de ello, el OSIPTEL ha analizado los modelos e información complementaria y se encuentra elaborando la versión para publicación y recepción de comentarios de los interesados. Se tiene previsto publicar para comentarios en el I trimestre de 2015. Cabe indicar que se ha elaborado un modelo integral a fin de considerar todas las facilidades que se soportan en una red, asimismo, se han elaborado comparaciones internacionales a fin de contar con información comparativa sobre cargos y tarifas.
- Validación de circuitos: De acuerdo al procedimiento, Telefónica del Perú debe remitir al OSIPTEL información sobre su oferta de alquiler de circuitos de larga distancia, a fin de que se verifique si es que sus tarifas cumplen con la tarifa tope mayorista (considerando para ello el promedio ponderado). Al respecto, luego de que la empresa remitiera la información correspondiente, la misma fue validada mediante cartas C. 126 –GG.GPRC/2014 y C.792-GG.GPRC/2014.

✓ **Desarrollo de mecanismos para promover competencia**

- Determinación de proveedores importantes: Una vez culminado el análisis se ha visto por conveniente emitir dos resoluciones: Resolución N° 161-2013-CD/OSIPTEL que establece al mercado 33 como prioritario y Resolución N° 162-2013-CD/OSIPTEL que determina proveedores importantes los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles. Luego de recibidos los comentarios, mediante Resolución N° 85-2014-CD/OSIPTEL, se ha decidido que no existirían proveedores importantes en este mercado. Luego, en diciembre de 2014, se elevó el I. 596-GPRC/2014 (19.12) que establece

una nueva priorización de los mercados, priorizando al mercado de cable sobre el mercado de alquiler de circuitos.

- Medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones: A la fecha, se han culminado los documentos: “Mercado de la Televisión de paga en el Perú”, y “Análisis de las tarifas ON/OFF del mercado móvil”.
  - Marco normativo aplicable a la compartición de infraestructura para telecomunicaciones: a efectos de normar el régimen al cual se sujetará el operador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y demás operadores que empleen infraestructura considerada en los alcances de la Ley N° 29904 (Ley de Banda Ancha), lo indicado se ha recomendado mediante informe N°369-GPRC/2014.
  - Otras opiniones competencia: Mediante Informe N° 072-GPRC/2014 se remitió al MTC opinión sobre transferencia Nextel- Americatel, asimismo, mediante informe N° 284-GPRC/2014 se remitieron los comentarios del OSIPTEL al pro dictamen de la Ley de Telecomunicaciones - Congresista Mesías, mediante informe 86-GPRC-GAL se remitió opinión al proyecto de versión final del contrato innominado de prestación de servicios de la oferta pública del proyecto "Prestación de Servicios de Seguridad Tecnológica en las Prisiones". Adicionalmente, se ha remitido al MTC el I. 372-GPRC/2014 sobre la transferencia de espectro de Olo a TVwireless y el I. 547 sobre la transferencia de espectro de Telefónica a América Móvil.
- ✓ **Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.** En el año 2014 se han tramitado 17 expedientes de mandatos de interconexión<sup>6</sup>. En este caso cabe señalar que 16 de las solicitudes de mandato correspondieron a Mandatos solicitados por Telefónica, con diversas empresas, para adecuarse a lo establecido en la modificación del TUO de interconexión del año 2012; en vista de que no se habían puesto de acuerdo, en la etapa de negociación.

Asimismo, se han dado 29 pronunciamientos sobre contratos de interconexión del presente año<sup>7</sup>. Cabe indicar que en varios de los expedientes mencionados el análisis dio como resultado que se observara

---

<sup>6</sup> Los mandatos fueron aprobados por Resoluciones N° 050-2014-GG/OSIPTEL y N° 078-2014-GG/OSIPTEL (caso Amitel – TDP, comentarios y final), Resoluciones N° 045-2014-GG/OSIPTEL y N° 084-2014-GG/OSIPTEL (mandatos varios de TDP con diversas empresas sobre tema similar) y Resolución N° 063-2014-GG/OSIPTEL (desistimiento de mandato de Velatel).

<sup>7</sup> Pronunciamientos: Resoluciones N° 35-2014-GG/OSIPTEL, N° 54-2014-GG/OSIPTEL, N° 124-2014-GG/OSIPTEL, N° 276-2014-GG/OSIPTEL, N° 282-2014-GG/OSIPTEL, N° 294-2014-GG/OSIPTEL, N° 306-2014-GG/OSIPTEL, N° 318-2014-GG/OSIPTEL, N° 337-2014-GG/OSIPTEL, N° 338-2014-GG/OSIPTEL, N° 371-2014-GG/OSIPTEL, N° 391-2014-GG/OSIPTEL, N° 407-2014-GG/OSIPTEL, N° 473-2014-GG/OSIPTEL, N° 474-2014-GG/OSIPTEL, 488-2014-GG/OSIPTEL, 509-2014-GG/OSIPTEL, 559-2014-GG/OSIPTEL, 561-2014-GG/OSIPTEL, 657-2014-GG/OSIPTEL, 692-2014-GG/OSIPTEL, 693-2014-GG/OSIPTEL, 730-2014-GG/OSIPTEL, 738-2014-GG/OSIPTEL, 740-2014-GG/OSIPTEL, 764-2014-GG/OSIPTEL, 772-2014-GG/OSIPTEL, 851-2014-GG/OSIPTEL y 922-2014-GG/OSIPTEL.

la propuesta de las empresas; en estos casos las empresas tuvieron que corregirse y volver a presentar su contrato. Cabe indicar que los contratos tramitados en el primer semestre del año incluyen mayormente a la empresa Viettel, quien iniciará operaciones próximamente por lo que debe tener sus contratos de interconexión con las diferentes empresas, debidamente aprobados por el OSIPTEL. De los 29 pronunciamientos 28 se cumplieron dentro del plazo de 18DH, habiéndose tramitado uno en 22DH; con lo que se ha cumplido el indicador de 95% de Contratos de IX aprobados en 18DH o menos.

✓ **Investigaciones económicas y tecnológicas de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones y servicios futuros.**

Se han elaborado los documentos

- "Estudio sobre el despliegue de Estaciones Base del Servicio Móvil y su relación con la Calidad de Servicio",
- "Análisis del servicio de internet móvil: aplicación de técnicas de análisis multivariado",
- "El Espectro Radioeléctrico como herramienta para la promoción de la expansión de los servicios móviles y la competencia en el Perú",
- "Caracterización de la Demanda de Internet Fijo y Móvil en el Perú: 2012-2013 Un Análisis Descriptivo",
- "Infraestructura de redes móviles en el Perú: Análisis y recomendaciones para promover su mejora",
- "Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú: 2012-2013 Un Análisis Descriptivo" y
- "Sustituye el internet móvil al fijo en el Perú".

✓ **Supervisión del cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión.**

Producto de la supervisión realizada sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, se le inició un procedimiento administrativo sancionador a la empresa **Convergía Perú S.A.** por haber cursado llamadas procedentes de su red con destino a la red de la empresa América Móvil Perú S.A.C. vía transporte conmutado en Telefónica del Perú S.A.A. sin cumplir con el envío obligatorio del número del abonado que genera la llamada y además por haberse detectado un cambio en la numeración del abonado de origen.

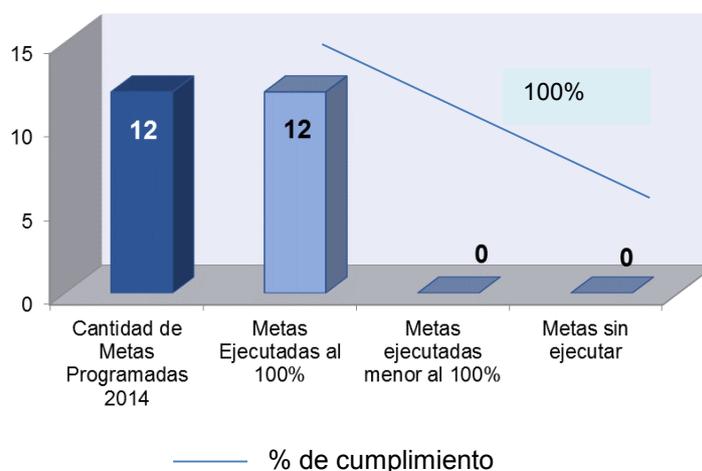
**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas, Las empresas no remiten de manera completa y/o consistente la información que se les requiere en el marco de los procedimientos antes señalados o no sustentan la data remitida. Asimismo, solicitan reiteradamente ampliaciones de plazo y muchas veces aun así no entregan la información en los plazos otorgados.</p>	<p>Se viene remitiendo a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, los informes correspondientes cuando se han dado incumplimientos de entrega de información. Dicha gerencia ha iniciado los procedimientos correspondientes.</p>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>2. En relación a la actividad de Desarrollo de mecanismos para promover competencia. Por su lado, en el caso del tema de proveedores importantes y el informe sobre medidas para promover y salvaguardar competencia, el principal problema ha sido el no contar con información actualizada sobre el mercado móvil. Si bien se han consultado diversas fuentes como la información periódica que las empresas deben de remitir así como los pedidos de información puntuales realizados por diversas áreas, las empresas no han cumplido con remitir la información, lo han hecho de forma parcial o la información presenta inconsistencias.</p>	<p>Se viene remitiendo a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, los informes correspondientes cuando se han dado incumplimientos de entrega de información. Dicha gerencia ha iniciado los procedimientos correspondientes.</p>

**Producto 5: Atención a Empresas Operadoras.**

**Cumplimiento de Metas 2014  
Producto 5**



Para el logro de este Producto (**100%**), contribuyó con sus acciones la Secretaría Técnica (ST).

El logro del Producto es medido por 2 Indicadores de Desempeño (1 indicador a nivel de producto y 1 indicador a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 5 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de producto y de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de controversias solucionadas en el plazo establecido. <b>ST-CCO</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de producto.  Durante el año 2014 se resolvió el 100% de las controversias dentro del plazo establecido, cumpliendo la meta programada.
Nº de informes finales de investigaciones sobre libre y leal competencia. <b>ST</b>	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia".  Durante el año 2014 la Secretaría Técnica cumplió al 100% la meta programada de elaborar 4 Informe finales de investigaciones sobre libre y leal competencia.

#### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- ✓ **Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.**

Conformación de un cuerpo colegiado. Durante el año 2014 se conformaron seis<sup>8</sup> Cuerpos Colegiados encargados de Resolver las controversias entre empresas. Se tramitó trece<sup>9</sup> (13) expedientes de controversias.

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados durante el año 2014 ha emitido ocho (8) informes instructivos en las siguientes controversias:

- Informe Instructivo N° 005-STCCO/2014, Expediente N° 003-2013-CCO-ST/CD.
- Informe Instructivo N° 007-STCCO/2014, Expediente N° 004-2013-CCO-ST/CD.
- Informe Instructivo N° 009-STCCO/2014, Expediente N° 005-2013-CCO-ST/CD.
- Informe Instructivo N° 024-STCCO/2014, Expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD.
- Informe Instructivo N° 029-STCCO/2014, Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC – Sancionador.
- Informe Instructivo N° 031-STCCO/2014, Expediente N° 009-2013-CCO-ST/LC.
- Informe Instructivo N° 032-STCCO/2014, Expediente N° 010-2013-CCO-ST/LC.
- Informe Instructivo N° 033-STCCO/2014, Expediente N° 001-2014-CCO-ST/CD.

<sup>8</sup> Expediente N° 001-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 002-2014-CCO-ST/CI. Expediente N° 003-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 004-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 005-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 006-2014-CCO-ST/CD

<sup>9</sup> 002-2013-CCO-ST/CD. 003-2013-CCO-ST/CD. 004-2013-CCO-ST/CD. 005-2013-CCO-ST/CD. 009-2013-CCO-ST/LC. 010-2013-CCO-ST/LC. 001-2014-CCO-ST/CD. 002-2014-CCO-ST/CI. 003-2014-CCO-ST/CD. 004-2014-CCO-ST/CD. 005-2014-CCO-ST/CD. 006-2014-CCO-ST/CD. 012-013-014-2002-CCO-ST/IX

Se emitieron las siguientes Resoluciones finales:

- Resolución N° 006-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 003-2013-CCO-ST/CD.
- Resolución N° 006-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 004-2013-CCO-ST/CD.
- Resolución N° 006-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 005-2013-CCO-ST/CD.
- Resolución N° 007-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD.
- Resolución N° 002-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 003-2014-CCO-ST/CD.
- Resolución N° 012-2014-CCO/OSIPTEL, Expediente N° 009-2013-CCO-ST/LC.
- Resolución N° 046-2014/OSIPTEL, Expediente N° 012-013-014-CCO-ST/IX

Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados durante el año 2014 emitió una<sup>10</sup> (1) Resolución final correspondiente al procedimiento sancionador iniciado contra Telefónica del Perú S.A.A., por el incumplimiento de la medida correctiva impuesta por las instancias de Solución de Controversia.

Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias

Se emitió una<sup>11</sup> (1) Resolución final correspondiente al procedimiento sancionador iniciado contra Telefónica del Perú S.A.A. por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias.

Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO

Se emitieron dos<sup>12</sup> (2) informes sobre la evaluación del seguimiento al cumplimiento de las Resoluciones dictadas por el Cuerpo Colegiado.

Tramitación de procedimientos sancionadores

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados durante el año 2014 tramitó dos (2) procedimientos sancionadores.

- Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC – Sancionador (Por el incumplimiento de la medida correctiva impuesta por las instancias de Solución de Controversia)
- Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC – Sancionador (Por la presentación de información inexacta durante la tramitación de un procedimiento de solución de controversias)

<sup>10</sup> Resolución N° 003-2014-CCO-PAS/OSIPTEL, Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC – Sancionador.

<sup>11</sup> Resolución N° 001-2014-CCO-PAS/OSIPTEL, Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC – Sancionador.

<sup>12</sup> Informe N° 008-STCCO/2014, Expediente N° 006-2011-CCO-ST/LC. Informe N° 024-STCCO/2014, Expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC.

✓ **Solución de controversias en segunda instancia.**

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias durante el año 2014 recibió y tramitó ocho (8) apelaciones:

1. Apelación presentada por Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L. (Exp. 003-2013-CCO-ST/CD)
2. Apelación presentada por Cable Visión Chepén S.A.C. (Exp. 004-2013-CCO-ST/CD)
3. Apelación presentada por América Móvil Perú S.A.C. – Denegatoria de reserva de información (Exp. 010-2013-CCO-ST/LC)
4. Apelación presentada por TV Cable Segura Prado S.A.C. (Exp. 002-2013-CCO-ST/CD)
5. Apelación presentada por Procomtel Sucre S.C.R.Ltda. (Exp. 002-2013-CCO-ST/CD)
6. Apelación presentada por Cable Zofri S.C.R.Ltda. (Exp. 002-2013-CCO-ST/CD)
7. Apelación presentada por América Móvil Perú S.A.C. – Denegatoria de reserva de información (Exp. 010-2013-CCO-ST/LC)
8. Apelación presentada por Telefónica del Perú S.A.A. – Sancionador por incumplimiento de medidas correctivas (Exp. 005-2011-CCO-ST/LC – Procedimiento Sancionador)

✓ **Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.**

En relación al desarrollar documento sobre Identificación de posible existencia de prácticas que atente contra la libre y leal competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Se han elaborado cuatro (4) informes de investigación preliminar.

- Investigación Preliminar de Oficio: Presuntos actos de competencia desleal en el mercado de acceso a Internet en Iquitos, Gobierno Regional de Loreto. (Informe N° 026-2014-STCCO/2014).
- Investigación Preliminar: Presuntos actos de libre y leal competencia en el mercado de distribución de radiodifusión por cable en Chanchamayo. (Informe N° 095-ST/2014).
- Investigación Preliminar: Análisis del potencial anticompetitivo de los empaquetamientos de los servicios de acceso a internet por Cable Módem y televisión de paga del Grupo Telefónica (Informe N° 123-ST/2014).
- Investigación Preliminar de Oficio: Presuntos actos de competencia desleal en el mercado de distribución de radiodifusión por cable en la ciudad de Monsefú, provincia de Chiclayo, Gobierno Regional de Lambayeque. (Informe N° 124-ST/2014).

En relación a gestionar la obtención de indicios que permitan determinar si la práctica identificada amerita el inicio de una controversia. En el periodo 2014 se emitieron 25 cartas dirigidas a diferentes entidades, tales como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Directv Perú S.R.L., Cable Visión Huánuco S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Tele Cable Chanchamayo, Telefónica del Perú S.A.A., Tele Cable Iquitos S.A.C., Orión Cable S.A.C., Multimedia S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Multiservicios E Industrias E.I.R.L., Tele Cable Chanchamayo E.I.R.L., INDECOPI, etc.

Durante el IV Trimestre se elaboró el informe derivado de lo establecido en el PEI 2014-2017. Informe de diagnóstico: estimación de los recursos requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia. (**Informe N° 126-ST/2014**)

✓ **Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas,**

Elaboración de propuestas, sugerencias y/o recomendaciones normativas.

Logro

- Proyecto de los Lineamientos generales para la aplicación de las normas sobre represión de conductas anticompetitivas en el ámbito de telecomunicaciones. (Informe N° 005-STTSC/2014 y Memorandum N° 189-ST/2014)
- Proyecto de los Lineamientos generales para la aplicación de las normas sobre represión de competencia desleal en el ámbito de telecomunicaciones. (Informe N° 005-STTSC/2014 y Memorandum N° 189-ST/2014)

Emisión de opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos.

- "Comentarios al proyecto de Ley que modifica el DL N° 1012, que aprueba la Ley Marco de las Asociaciones Público-Privadas" de fecha 09.01.2014. (Memorando 012-ST/2014)
- "Comentarios a la mejora en la Guía Interactiva de orientación a usuarios" de fecha 06.01.2014. (Informe N° 001-ST/2014)
- "Comentarios sobre el impacto de la transferencia de concesión y espectro de Americatel Perú S.A. a Nextel del Perú S.A." de fecha 02.01.2014. (Memorando 01-ST/2014)
- "Comentarios al Proyecto de Ley N° 3558/2013-CR que faculta a los Organismos Reguladores a sancionar a las empresas bajo su supervisión que presten un servicio no idóneo a los usuarios de manera particular" de fecha 24.06.2014. (Informe N° 051-ST/2014)
- "Comentarios al Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" de fecha 27.06.2014. (Memorando N° 190-ST/2014)
- "Comentarios al proyecto de Modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica del Servicio Público Móvil y del Servicio de Telefonía Fija" de fecha 22.09.2014. (Memorando N° 291-ST/2014)
- "Solicitud de elaboración de Informe de Evaluación de las concesiones de Telefónica del Perú S.A.A" de fecha 05.09.2014. (Memorando N° 276-ST/2014)
- "Opinión sobre Resolución N° 1689-2014/SPC-INDECOPI" de fecha 22.08.2014. (Informe N° 090 - ST/2014)
- "Respuesta al Oficio N° 102-2014-GG-MPL-N de la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta, remitido por INDECOPI" de fecha 14.08.2014. (Informe N° 086 - ST/2014 )
- "Proyecto de Normas complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular" de fecha 30.07.2014. (Informe N° 079 -ST/2014 )
- "Suplantación de identidad en la contratación de líneas" de fecha 30.07.2014. (Informe N° 078 -ST/2014)

- Comentarios de la ST al proyecto de modificación del procedimiento de emisión de normas. (memorándum N° 347-ST/2014)
  - Comentarios al proyecto de Reglamento para la celebración de convenios de cooperación interinstitucional y la disposición de las multas administrativas a favor de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios. (Memorando N° 381-ST/2014)
  - Comentarios al proyecto de Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales y a los Operadores de Infraestructura Móvil Rural. (Memorando N° 397-ST/2014)
- ✓ **Capacitación a empresas operadoras en materia de controversias.**  
Durante el año 2014 se han realizado los siguientes talleres de capacitación:
- Capacitación en la ciudad de Trujillo: Con fecha 23 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica participó en la charla de capacitación en la ciudad de Trujillo, sobre el marco de aplicación de las normas de libre y leal competencia y las funciones del OSIPTEL como agencia de competencia. Mediante Informe N° 047-ST/2014 de fecha 23 de mayo de 2014 se detalla lo realizado en dicha capacitación.
  - Capacitación en la ciudad de Chimbote: Con fecha 05 de setiembre de 2014, la Secretaría Técnica participó en la charla de capacitación en la ciudad de Chimbote, sobre (i) el rol del OSIPTEL como Agencia de Competencia; (ii) la función de solución de controversias y el procedimiento aplicable; (iii) funciones y mecanismos en materia de libre y leal competencia y el ámbito de aplicación de las normas respectivas, desarrollando algunos casos vistos por el OSIPTEL; entre otros temas. Mediante Informe N° 096-ST/204 de fecha 30 de setiembre de 2014 se detalla el desarrollo de la mencionada capacitación.

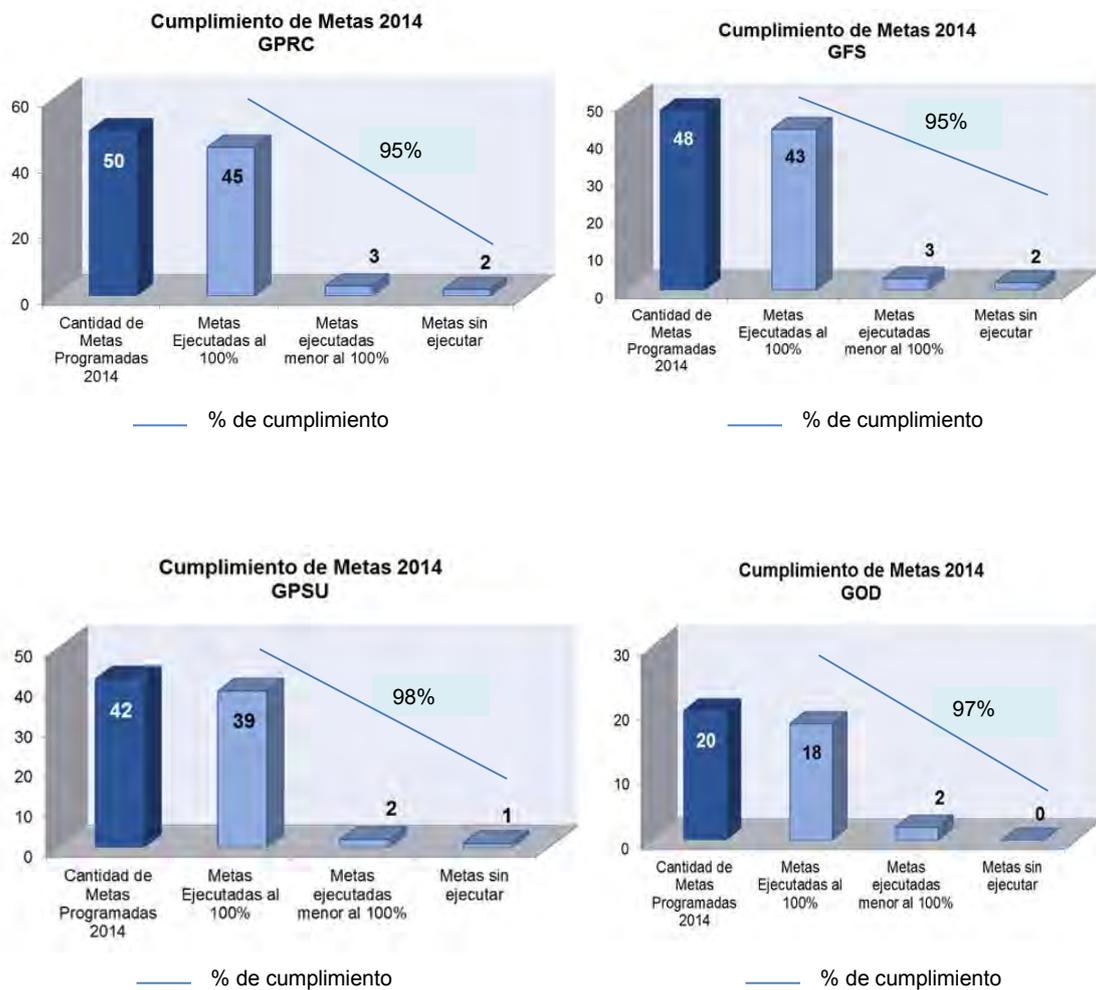
### Problemas presentados y medidas correctivas

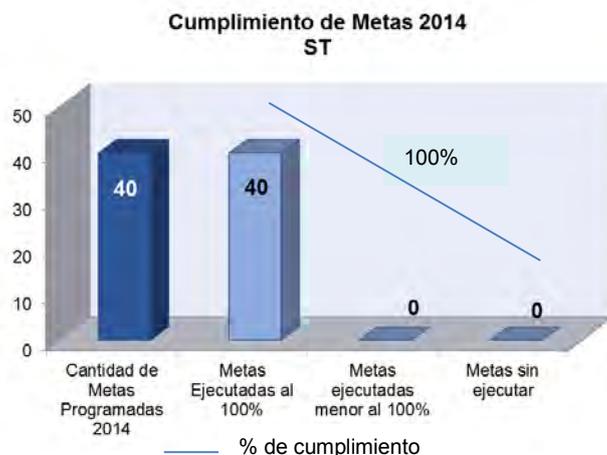
PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones. Existen problemas de orden logístico, como dificultad para disponer de salas adecuadas para llevar a cabo las reuniones de los CCO.	Se debe reservar la única sala con mucha anticipación y si no se debe llevar a cabo la reunión en una sala pequeña (lo cual es incómodo). Se solicitó pizarra y proyector al otro local.
2. En relación a la actividad de Solución de controversias en segunda instancia administrativa: La falta de nombramiento de los vocales integrantes del Tribunal de Solución de Controversias impidió su operación. Esto perjudicó a los usuarios de la segunda instancia que mantienen sus casos sin ser resueltos.	En más de una oportunidad se coordinó con la Alta Dirección la redacción de oficios dirigidos a la Presidencia de Consejo de Ministros, en los cuales se solicitó se elija a los miembros del Tribunal. Estas cartas fueron emitidas por la Presidencia del OSIPTEL.
3. En relación a la actividad de Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia: La tramitación de 13 procedimientos de controversias y 2 sancionadores, durante el	Elaboración del Informe de evaluación para estimar y gestionar los recursos (humanos, materiales) requeridos para mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
año, ha dificultado la dedicación del personal a las labores de investigación.	

### Cumplimiento de las Gerencias de Línea

A continuación se detalla el cumplimiento de cada una de las Unidades Orgánicas de línea y que forman parte de los 5 productos de la Institución:





### 3. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.

**Alta Dirección – Presidencia del Consejo Directivo / Gerencia General**

#### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de ejecución del Plan Estratégico Institucional – PEI Responsable: Presidencia	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad “Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa”.
% de ejecución del Plan Operativo Institucional – POI Responsable: Gerencia General	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad “Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa”.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado) Responsable: Gerencia General	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad “Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa”.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC Responsable: Gerencia General	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad “Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa”.
% de recomendaciones implementadas para mejorar el proceso sancionador Responsable: Gerencia General – PIA	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador, representativo de la actividad “Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador”.</p> <p>Se logró un porcentaje de cumplimiento mayor al establecido en el POI. Las recomendaciones están orientadas a optimizar los recursos y mejorar la efectividad del pronunciamiento de primera instancia en el marco de procedimientos administrativos sancionadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de las recomendaciones formuladas, se ha mejorado la coordinación a nivel de GFS y PIA, y se ha enriquecido el nivel de análisis de los descargos formulados por las empresas operadoras</li> </ul>

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

- ✓ **Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa.** Mediante Memorando N° 1198-GG/2014 de fecha 20 de noviembre de 2014 la Gerencia General puso en conocimiento de las unidades orgánicas los resultados del Monitoreo del Plan Operativo Institucional 2014, correspondiente al Tercer Trimestre de presente año, indicando que el cumplimiento de las metas programadas para dicho período, a nivel institucional, es de 91%, obteniéndose la calificación: "BUENO". Asimismo, se instó a las diversas unidades orgánicas a que continúen realizando esfuerzos a efectos de dar estricto cumplimiento a las metas programadas para el año 2014.

Mediante Memorando N° 1142-GG/2014 de fecha 4 de noviembre de 2014 la Gerencia General, puso en conocimiento de las distintas unidades orgánicas los resultados de la ejecución presupuestal correspondiente al tercer trimestre, disponiendo determinadas medidas para dinamizar la ejecución presupuestal al cierre del ejercicio fiscal 2014.

- ✓ **Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.**

Se han incrementado los niveles de coordinación a nivel de primera instancia, entre el órgano instructor – GFS - y la Gerencia General a través de la Primera Instancia Administrativa –PIA- ; a fin de mejorar el nivel de sustento del inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, así como de la imposición de las sanciones respectivas.

Asimismo, se han venido realizando reuniones de coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal con el objetivo de unificar criterios de primera instancia con los adoptados por Consejo Directivo en segunda instancia administrativa.

El 29 de diciembre de 2014 se recibió el Informe N° 003-GRUPO DE TRABAJO/2014, a través del cual se realiza un estudio analizando la situación actual y las posibilidades de mejora de los procedimientos de supervisión y fiscalización, bajo la competencia de la Gerencia General, proponiendo plazos según las principales materias supervisables (Tarifas, marco normativo de usuarios, interrupciones, rurales, calidad).

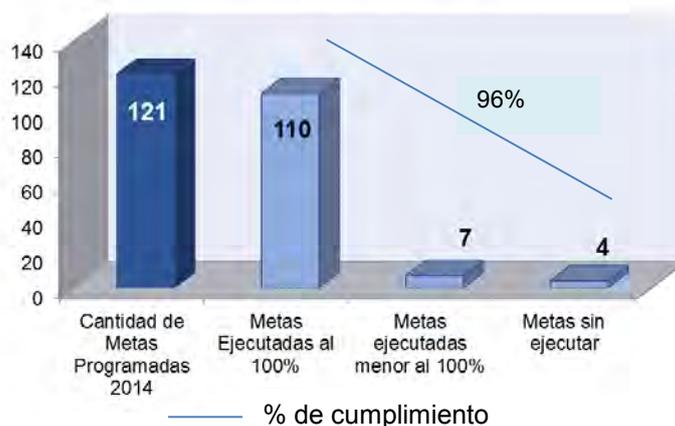
De la evaluación de dicho informe se dispondrá su implementación en la GFS, de corresponder.

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.	Monitoreo del cumplimiento por parte de la GFS de los expedientes sancionadores a fin de lograr que estos sean remitidos a Gerencia General con mínimo 4 meses a la fecha de prescripción.

**Gerencia - Administración y Finanzas**

**Cumplimiento de Metas 2014  
GAF**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y de aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GAF SS.GG.	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Mantenimiento	% de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil
	% de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de recibida la solicitud	Gestionar la adquisición e instalación de aire acondicionado.
	% de medidas de ecoeficiencia implementadas	Estudio de seguridad para las sedes (Central, Javier Prado y Galvéz Barrenechea, a fin de establecer protocolos de seguridad para la Institución
	Ejecución del plan de mantenimiento anual	Elaborar protocolos de seguridad para la Institución
GAF CONTRATACIONES	% de estudios de mercados en el plazo de 25 días calendario (ADS/ADP)	
	% de estudios de mercados en el plazo de 35 días calendario (CP/LP)	
GAF CONTA	% de rendiciones de viáticos y encargos al personal en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 12 días calendario.	

**Área: Administración Documentaria**

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 1 Indicador de Desempeño a nivel de resultado y agrupa sus tareas en 6 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Número de procesos simplificados	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el año en este indicador de resultado.</p> <p>Durante el año se ha realizado un (1) proceso simplificado: Trámite documentario</p>

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Coordinación de Mesa de Partes.** Se ha tramitado 22,301 documentos recibidos en la Mesa de Partes del OSIPTEL durante el año 2014.
- ✓ **Coordinación del Archivo Central.**
  - Se aprobó el Programa de Control de Documentos (PCD)
  - Se ha efectuado la transferencia de 648 metros lineales documentos de las unidades orgánicas al Archivo Central
  - Se han trasladado 1303 cajas con documentos al almacén contratado
  - Se ha efectuado la revisión de 722 cajas con expedientes del TRASU destinados a digitalización
  - Se han revisado 111 cajas de documentos de la Serie Documental: Correspondencia de Trámite Documentario (1994-2003), para su evaluación y posterior eliminación
- ✓ **Coordinación de la Biblioteca.**
  - Se elaboró la guía de uso de la biblioteca virtual
  - Se realizó búsquedas y revisión de 122 publicaciones en temas de telecomunicaciones
  - Se realizó la adquisición de 41 materiales bibliográficos
  - Se difundió los servicios de la biblioteca virtual a través de alertas bibliográficas
  - Se realizó el inventario de los materiales bibliográficos
  - Se realizó la suscripción de una nueva base de datos IEEE Xplore Digital Library
- ✓ **Coordinación del Servicio de Mensajería.** Se ha efectuado el despacho de 58,737 documentos producidos por las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL durante el año 2014.
- ✓ **Coordinación de Recepción.** Se elaboró el protocolo de atención al ciudadano.
- ✓ **Fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA.** Se cumplió oportunamente con la presentación de los informes de fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>5. En relación a la actividad de Coordinación de Mesa de Partes</p> <p>Incremento del volumen de documentos ingresados a la Mesa de Partes</p>	<p>Tercerización de la digitalización de documentos que permite el ingreso más rápido de la documentación al SADD a pesar del incremento del volumen</p>
<p>6. En relación a la actividad de Coordinación del servicio de mensajería,</p> <p>Demora del proveedor en notificar y devolver los cargos de los envíos realizados</p> <p>Huelga no programa por 1 mes retraso en entrega de documentación</p> <p>Desconocimiento por parte del Motorizado de algunas Zonas donde notificar</p>	<p>Detalle mensual de documentos con retrasos. Seguimiento minucioso vía teléfono e email de cartas despachadas con prioridad</p> <p>Cargo firmado de la relación de documentación entregada a Serpost y motorizado</p> <p>Impresión de planos de ubicación de zonas con dificultad de acceso.</p>
<p>7. En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA</p> <p>No se obtiene la respuesta esperada a las cartas remitidas a los administrados mediante las cuales se solicita la confirmación de autenticidad de la documentación tramitada en los expedientes</p>	<p>Remisión de cartas adicionales mediante las cuales se reiteró la solicitud de confirmación de veracidad de la documentación.</p>

### Área: Contrataciones

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 4 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 2 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones.	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios". Se logró una ejecución del 96% del PAC, lo cual supera el indicador programado.
% de estudios de mercados en el plazo de 18 días calendario (AMC).	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios".
% de estudios de mercados en el plazo de 25 días calendario (ADS/ADP).	Se alcanzó el 82.53% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios".

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de estudios de mercados en el plazo de 35 días calendario (CP/LP).	Se alcanzó el 87.50% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios".

#### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Abastecimiento de bienes y servicios.** Se logró el cumplimiento al 100% de las siguientes actividades:
  - Elaborar el Plan Anual de Contrataciones.
  - Elaborar los Informes de ejecución del PAC 2013 y 2014
  - Evaluar permanentemente el cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones del presupuesto.
  
- ✓ **Fiscalización posterior de los procesos de contratación.** Se ha cumplido con la presentación de tres Informes de Fiscalización Posterior; asimismo, se realizó un evento para capacitar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones y se ha elaborado un informe sobre la organización del área de contrataciones, en el cual se evalúa y propone mejoras al proceso y la organización de compras, evaluando la tercerización de algunas etapas del proceso de contrataciones.

#### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Abastecimiento de Bienes y Servicios. <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cantidad de requerimientos / procesos remitidos por las Gerencias en el último trimestre y la falta de capacidad operativa del Área de Contrataciones ocasionaron que no se cumpla el porcentaje programado en ADP, ADS, CP y LP.</li> </ul>	Contratar los reemplazos de los puestos vacantes del Área de Contrataciones (Programador y Apoyo en contrataciones)
2. En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contratación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- La poca respuesta por parte de las empresas a las que se requiere información de la veracidad de los documentos materia de fiscalización.</li> </ul>	Se encuentra en revisión la aprobación de nueva Directiva de Fiscalización Posterior, con un nuevo procedimiento en caso de no tener respuesta por parte de las empresas o entidades.

#### Área: Servicios Generales e Infraestructura

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 7 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 11 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de ejecución del Plan Anual de Mantenimiento.	Se alcanzó el 99.67% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Mantenimiento de Infraestructura y Equipos". El plan anual de mantenimiento 2014 se ejecutó en un 99.67%
% de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de recibida la solicitud.	Se alcanzó el 66% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Saneamiento de Bienes Patrimoniales" Se ejecutó la baja de bienes muebles dentro de los 30 días calendarios haber sido recibida dicha solicitud.
% de altas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de haber recibido la reposición del bien.	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año, representativo de la actividad "Saneamiento de Bienes Patrimoniales". Se ha efectuado el alta por reposición de los bienes dentro de los 30 días calendario.
% de bienes muebles e inmuebles asegurados en póliza de seguro del OSIPTTEL.	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Seguros Patrimoniales del OSIPTTEL". El 100% de los bienes de propiedad del OSIPTTEL se encuentran cubiertos por las Pólizas de seguros contratadas.
% de bienes muebles e inmuebles excluidos de la póliza de seguros del OSIPTTEL dentro de los 30 días de haber sido donados.	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Seguros Patrimoniales del OSIPTTEL". El 100% de bienes muebles de propiedad del OSIPTTEL que no forma parte del patrimonio fueron excluidos de la póliza de seguros del OSIPTTEL.
% de medidas de ecoeficiencia implementadas.	Se alcanzó el 98.89% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "ecoeficiencia".  Se implementó en un 89 % el Plan de ecoeficiencia.
% de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil.	No se llegó a ejecutar esta meta programada para el año, representativo de la actividad "Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil".  Debe tomarse en cuenta que se pasó una primera inspección de seguridad en defensa civil en la Sede Central, la que dio lugar a observaciones, las mismas que fueron levantadas en el periodo 2014, quedando a la espera de la remisión del certificado por parte de la Municipalidad.  Se cuenta con el expediente de GB no obstante no se puede ingresar a la Municipalidad debido a que la Municipalidad aún no remite el certificado de áreas comunes del edificio de GB.

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Mantenimiento de Infraestructura y Equipos.** El logro más importantes en cuanto al mantenimiento de la infraestructura se refiere en la sede central fue haber mejorado las instalaciones eléctricas; dentro de ellas se considera el reemplazo de tablero eléctrico de aire acondicionado TAA - 5A (5° piso del local de San Borja) por el suministro de dos tableros TTA-5 A2 y TTA 5B2), el traslado del tablero eléctrico de TAA - 2 (ubicado en ducto - nivel:

2° piso del local de San Borja), el reemplazo del tablero eléctrico TD-1 del 1er. Piso.; trabajos absolutamente necesarios para poder pasar la inspección técnica de INDECI de la sede central. El mantenimiento de la infraestructura y equipos de la sede de Gálvez Barrenechea se encuentra a cargo del propietario del edificio.

- ✓ **Saneamiento de Bienes Patrimoniales.** Se realizó el saneamiento de bienes sobrantes de inventario 2012 y 2013 a través de la Resolución N° 457-2014-GAF/OSIPTEL.
- ✓ **Inventario de Bienes Muebles del ejercicio 2013.** Se remitió el inventario de Bienes Muebles del ejercicio 2013 a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales mediante Carta N° 326-GAF/2014 de fecha 14 de marzo de 2014 y recepcionado el 17 de marzo de 2014, el cual incluye el informe final de la Toma de inventario.
- ✓ **Inventario de Bienes Muebles del ejercicio 2014.** Se emitió la Resolución N° 774-2014-GAF/OSIPTEL de fecha 03 de diciembre de 2014, en el cual se resuelve designar a la comisión de inventario 2014 del OSIPTEL.
- ✓ **Seguros Patrimoniales del OSIPTEL.** Se realizaron 8 inclusiones y 2 exclusiones de bienes en las pólizas de seguros patrimoniales del OSIPTEL. La totalidad de bienes del OSIPTEL se encuentra cubierta por las pólizas de seguros contratadas.
- ✓ **Administración de Almacén.**
  - Se generaron 214 Guías de Ingreso a Almacén, siendo estas el resultado de todas las recepciones de las adquisiciones realizadas por la institución.
  - Se generaron 421 Guías de Salida de Almacén, siendo estas el resultado de todos los requerimientos realizados por personal de las diversas gerencias de la institución.
  - Se realizó aproximadamente 411 envíos de material publicitario y otros suministros a las Oficinas Desconcentradas.
  - Se realizó el control y seguimiento del stock de las existencias del Almacén para poder garantizar el adecuado abastecimiento y cumplir con los requerimientos de las áreas usuarias.
- ✓ **Ecoeficiencia.**
  - Se implementó el plan de ecoeficiencia en un 89%.
  - Destacando actividades como haber reemplazado los balastros electromagnéticos por los balastros electrónicos en la sede de Gálvez Barrenechea.
  - Asimismo se introdujeron dispositivos para el ahorro de agua en los inodoros en la sede central y en las boquillas de los caños de los servicios higiénicos y kitchenets en la sede central y sede de GB lo que contribuyó al ahorro de agua.
- ✓ **Acondicionamiento y equipamiento de oficinas de Gálvez Barrenechea.** Uno de los principales logros es que se efectuó el cableado eléctrico en el edificio de Gálvez Barrenechea y se acondicionaron la oficinas para su funcionamiento razón por la cual se trasladó al personal a dicha

sede, además se instaló mobiliario y sillonería para el personal que presta servicios en las instalaciones de Gálvez Barrenechea.

✓ **Acondicionamiento y equipamiento de oficinas de Local Sede Central y San Isidro.**

En relación a la Sede Central: El logro principal para el año 2014, es que se adquirió e instaló el nuevo ascensor para pasajeros en la sede central, lo que permitió contar con un ascensor moderno y en óptimas condiciones operativas. Además de que:

- Se cambiaron los tableros de aire acondicionado del quinto piso.
- Se efectuó el enductado de cables sueltos sobre el cielo raso.
- Se instalaron diferenciales en todos los circuitos de tomacorrientes.
- Se compraron extintores, señalética, luces de emergencia, detectores de humo para la sede central.

En relación a la sede de San Isidro: Es preciso señalar que el local fue devuelto al propietario en el mes de junio.

✓ **Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil.** Es preciso señalar que la inspección de Indeci en la Sede Central se efectuó de acuerdo a lo programado, sin embargo, estamos a la espera de que la Municipalidad de Lima nos remita el certificado.

En cuanto a la sede de Gálvez Barrenechea contamos con el expediente para ser presentado a la Municipalidad, no obstante el propietario de edificio tiene que enviarnos el certificado de áreas comunes del edificio el cual debe ser agregado a nuestro expediente, documento con el que aún no cuentan.

✓ **Gestión para la protección y seguridad de la institución.** Se gestionó la firma del convenio con la policía para el año 2014, adicionalmente se contrató el estudio de seguridad de las sedes de Gálvez Barrenechea y la Sede Central los cuales están en plena ejecución, los que tienen como entregables los protocolos de seguridad que debemos implementar en la institución.

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Seguros Patrimoniales del OSIPTEL  Falta de capacitación del personal.	Se solicitara capacitación en relación a esta actividad.
2. En relación a la actividad de Ecoeficiencia.  El cumplimiento de algunas de las actividades plasmadas en el plan de ecoeficiencia 2014 no depende del área de servicios generales sino de la participación de los colaboradores del OSIPTEL.	Proponer en el Plan de ecoeficiencia 2015 actividades que se puedan ejecutar, monitorear y controlar por el área de servicios generales.
3. En relación a la actividad de Acondicionamiento y equipamiento de oficinas de Gálvez Barrenechea.	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Se presentaron problemas en la medida que el personal está laborando en dichas oficinas mientras se efectúa el acondicionamiento generando cierta incomodidad en los trabajadores	Programar horarios con los contratistas para de ese modo minimizar la contaminación sonora en las oficinas.
4. En relación a la actividad de Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil.  La emisión de certificados depende de terceros.	Gestionar con la Municipalidad la remisión del certificado respectivo, lo antes posible.
5. En relación a la actividad de Gestión para la protección y seguridad de la institución.  El convenio con la policía se firmó en mayo de 2014 por un año sin embargo estamos supeditados a que cuenten con el personal para brindar el servicio.	Gestionar con la Policía el envío de personal a nuestra institución, en virtud que tenemos un convenio vigente.

#### Área: Contabilidad

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 2 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 6 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

NOMBRE DEL INDICADOR	DETALLAR EL LOGRO DE LA META O AVANCE
% de rendiciones de viáticos y encargos al personal en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 12 días calendario.	Se alcanzó el 58.43% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Rendición de viáticos y encargos y reembolso de caja chicas".  En el 2014 se realizó el control previo y su respectivo registro contable a 834 viáticos y 302 encargos.
% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 15 días calendario.	Se superó en 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Rendición de viáticos y encargos y reembolso de caja chica".  Se logró el 100% de cumplimiento. En promedio se ha realizado el control previo y registro contable dentro de los 8 días calendario después de la recepción de los documentos.

#### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Elaboración y Presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales.** Se presentaron 12 Estados Financieros: Al 31 de diciembre de 2013, al 31 de enero de 2014, al 28 de febrero de 2014, al 31 de marzo de 2014, al 30 de abril de 2014, al 31 de mayo de 2014, al 3 de junio de 2014, al 31 de julio de 2014, al 31 de agosto de 2014, al 3 de septiembre de 2014, al 31 de octubre de 2014 y al 30 de noviembre de 2014.

Se presentaron 4 Estados Presupuestales: Al 31 de diciembre de 2013, al 31 de marzo de 2014, al 30 de junio de 2014 y al 30 de setiembre de 2014.

- ✓ **Elaboración y presentación del flujo de caja ante el BCR;** Se presentó Doces (12) flujos de caja, desde diciembre 2013 hasta el 30 de noviembre de 2014.
- ✓ **Elaboración y presentación de los impuestos y el COA ante la SUNAT;** Se presentó impuestos desde diciembre 2013 al 30 de noviembre 2014, y el COA desde noviembre 2013 al 31 de octubre 2014.
- ✓ **Presentación de la versión oficial de los Libros Contables;** Se imprimieron los Libros Oficiales al 31 de diciembre de 2013.
- ✓ **Análisis de Cuentas.** Al 31 de diciembre de 2013 se analizó el 100% de las cuentas. De enero a noviembre de 2014 se analizó las cuentas más representativas: Caja bancos, Viáticos y encargos, Proveedores, Aportes, Conciliación bancaria, Cuadro de gastos de GOD y Centros de Orientación
- ✓ **Rendición de viáticos y encargos y reembolso de cajas chicas.**

En relación a la rendición de viáticos y encargos

En el 2014, se ha realizado el control previo y contabilizado 1,136 rendiciones entre viáticos (834) y encargos (302), solo en el IV trimestre se han contabilizado 467 obteniendo como resultado el 46.74 % anual dentro de los plazos establecidos. La reducción en el porcentaje se debe a la asignación de nuevas funciones.

Adicionalmente las rendiciones de cuentas en el último trimestre se han duplicado en relación al promedio trimestral.

En relación al reembolso de cajas chicas

Se logró el 100% de cumplimiento. En promedio se ha realizado el control previo y registro contable dentro de los 8 días después de la recepción de los documentos

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a todas las actividades.</p> <p>Debido a los constantes requerimientos de información interno y externo, es necesario realizar mejoras al sistema actual empleado SAI (Sistema Administrativo Integrado), para poder atender la demanda de información con los detalles solicitados. Adicionalmente se debe de implementar una interface que permita el registro automático de las operaciones en el SIAF (Sistema de Administración Financiera del Sector Público).</p>	<p>El OSIPTTEL otorgó la buena pro a la empresa TS NET S.A. El proyecto consta de: Planificación (08.01.2015); Definición del Modelo de Negocios y Adquisición de Licencias (17.02.2015); Construcción (228.05.2015); Preparación Final y Puesta en Producción (07.07.2015) y Soporte Post-Implementación (05.10.2015)</p>

## Área: Tesorería

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 6 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 6 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTTEL declaradas".</p> <p>Se emitieron 683 Órdenes de Pago, de la N° 768 a la N° 1450, respecto de las declaraciones juradas impagas que fueron presentadas al 30-09-2014.</p> <p>La ejecución anual fue del 100% y el cumplimiento del 104.81%.</p>
% de declaraciones juradas anuales no recibidas o recibidas fuera del plazo de vencimiento con Resolución de Multa que no requieran el cruce de información con la SUNAT.	<p>Se alcanzó el 96% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas anuales".</p> <p>Se emitieron 863 Resoluciones de Multa por la infracción al numeral 1 del artículo 176° del Código Tributario, referido a la obligación de presentar las decoraciones juradas de aportes dentro del plazo establecido.</p> <p>La ejecución y cumplimiento anual fueron del 100%.</p>
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 30 días de su devengado.	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar el pago a los proveedores".</p> <p>Se emitieron 7,155 Vouchers de Egreso.</p> <p>La ejecución y cumplimiento anual fueron del 100%.</p>
% de cobro de multas administrativas cuyo plazo para apelación ante el Poder Judicial se encuentra vencido	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas".</p> <p>Se emitieron 96 cartas de cobro de multas administrativas, en base a los memorandos remitidos por los órganos instructores.</p> <p>La ejecución anual fue del 100% y el cumplimiento del 111.11%.</p>
Evaluación y seguimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Procesos de subasta de fondos".</p> <p>Se emitieron 4 informes de evaluación, correspondientes a al IV Trimestre 2013 y del I al III Trimestre 2014.</p> <p>La ejecución y cumplimiento anual fueron del 100%.</p>
% de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias (OEE11.29)	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras".</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>Durante el ejercicio 2014, 84 empresas operadoras cumplieron con presentar la declaración jurada anual 2013 dentro del plazo establecido (10-04-2014) y que además cumplieron con pagar el aporte mensual que venció los primeros 10 días calendarios del ejercicio 2014 y el anual 2013, de corresponder. Siendo que el padrón de empresas es de 833, se tiene un cumplimiento del 10.08% anual.</p>

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

- ✓ **Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL declaradas.**
  - Se emitió el informe anual de cuentas por cobrar de aportes para su integración en el Balance General.
  - Se emitió el informe anual de las gestiones de cobranza por concepto de aportes.
  - Durante el primer trimestre se efectuaron 70 acciones de cobranza de aportes vía correo electrónico y durante el segundo trimestre se emitieron 16 cartas de cobro por deudas de aportes menores a S/.5.00.
  - Se emitieron 683 Órdenes de Pago, de la N° 768 a la N° 1450, respecto de las declaraciones juradas impagas que fueron presentadas al 30-09-2014.
  - En coordinación con GTICE, se efectuaron cambios en el Sistema de Aportes - SACA a fin de que se pueda registrar y controlar las multas por las infracciones al numeral 1 del artículo 176°, para una efectiva gestión de cobranza de las mismas.
  
- ✓ **Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas anuales.** Se emitieron 863 Resoluciones de Multa. (Omisa 2009: 73 resoluciones, Omisa 2010: 75 resoluciones, Omisa 2011: 90 resoluciones, Omisa 2012: 103 resoluciones, Extemporánea 2009: 92 resoluciones, Extemporánea 2010: 98 resoluciones, Extemporánea 2011: 137 resoluciones, Extemporánea 2012: 122 resoluciones, Extemporánea 2013: 73 resoluciones)
  
- ✓ **Efectuar el pago a los proveedores.** Al cierre del año 2014 se han emitido 7,155 voucher de egreso del Módulo de Cuentas por Pagar del SAI, cumpliéndose con el girado en el SIAF, dentro de los 30 días de su devengado.
  
- ✓ **Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas.** Se emitieron 96 cartas de cobro de multas administrativas, en base a los memorandos remitidos por los órganos instructores.
  
- ✓ **Procesos de subasta de fondos.**
  - Se emitió 10 informes relacionados con las subasta de fondos, referidos a las 8 subastas realizadas y a las 2 ocasiones en las cuales no fue necesario convocar a una subasta debido a que no se tenían saldos por colocar.

- Se emitió informes trimestrales sobre el cumplimiento de los dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 665-2013-GG/OSIPTEL del 12 de agosto de 2013, tomando como base los Estados Financieros y Presupuestarios remitidos a la Contaduría Pública del IV Trimestre del 2013 y del I al III Trimestre del 2014.
- ✓ **Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras.**
  - Se emitieron 52 cartas de reconocimiento a las empresas operadoras que vienen cumpliendo con sus obligaciones tributarias, con la finalidad de fidelizarlas.
  - Se emitieron 50 cartas inductivas a las empresas que pagan fuera de fecha pero dentro del mes del vencimiento, con la finalidad de lograr que paguen dentro del plazo.

### Área: Recursos Humanos

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 1 Indicador de Desempeño a nivel de resultado y agrupa sus tareas en 3 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Número de procesos simplificados.	<p>Se alcanzó el 100% de las metas programadas en este indicador de resultado.</p> <p>Se deja sin efecto la directiva interna de capacitación en la medida en que colisiona con el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Se viene aplicando el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil.</p> <p>Se ha simplificado el proceso de aprobación de papeletas a través del sistema web. Actualmente se encuentra implementado en la Gerencia de Administración y Finanzas.</p>

#### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Administración de recursos humanos;** durante el I semestre se realizaron las siguientes acciones:
  - Se gestionó la contratación de 35 colaboradores bajo la modalidad de planilla, 114 colaboradores CAS y 199 practicantes.
  - Se gestionó la declaración de remuneraciones para la facturación del seguro de Vida Ley.
  - Se realizó el monitoreo de permanencia y control de asistencia del personal de manera mensual.
  - Se gestionó la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral.
  - Se gestionó la facturación del seguro de Accidentes Personales.

- Se gestionó la publicación de las Declaraciones Juradas de Ingresos, Bienes y Rentas en el Diario Oficial “El Peruano” y la página web del OSIPTEL.
- Se realizó el Estudio Sociodemográfico mediante la técnica de Focus Group para la determinación de necesidades de los colaboradores, remitiéndose el informe final a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Se implementó la Política de Reconocimiento e Incentivos al personal con mejor Desempeño en el OSIPTEL, reconocimiento efectuado con ocasión del Día del Trabajo.
- En el mes de abril se presentó a SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil, el Mapeo de Puestos del OSIPTEL.
- Se inició con la Formulación del Manual de Perfil de Puestos - MPP conforme a la Directiva N° 001-2013-SERVIR/GDSRH. Actualmente se cuenta con nuevos perfiles de puestos en todas las unidades orgánicas.
- Se realizó la difusión de los valores institucionales en jornadas y eventos de integración laboral como: Olimpiadas 2014 y Fiesta de Fin de Año.
- Se realizó el estudio cuantitativo de Clima laboral a cargo de Great Place to Work Institute Perú del 15 al 19 de setiembre del 2014. De los resultados presentados se elabora el Plan de Acción de Mejora para su implementación en el año 2015.
- En el mes de setiembre se culminó el Diseño de Cultura Organizacional y se implementa las recomendaciones para instaurar esta nueva cultura organizacional. Se realiza la difusión del Modelo de Gestión de Recursos Humanos así como la difusión de los nuevos valores institucionales en eventos institucionales así como en artículos publicitarios diversos.
- Se inició la Evaluación de Desempeño basado en Competencias en el mes de febrero y marzo. Se concluye con las entrevistas de retroalimentación a cada trabajador en el mes de mayo de 2014. Asimismo se presenta el diseño de modelo de evaluación de desempeño por resultados para aprobación de la Gerencia General.
- Se elaboró el Plan de estímulos e incentivos para la participación de colaboradores en los procesos de Contrataciones y Adquisiciones de Bienes y Servicios - Comités de Selección.

Desarrollar el Plan de Comunicación Interna: El desarrollo de un Plan de Comunicación Interna recae en el Área de Recursos Humanos ya que se encuentra dentro del sub-sistema Gestión de Relaciones Humanas y Sociales del Sistema Administrativo de Recursos Humanos aprobado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil –SERVIR. Su diseño se basó en el Modelo de Gestión en Recursos Humanos establecido actualmente en el que se contempla 03 aspectos primordiales: Valores, Cultura organización y Clima laboral. La gestión de este Plan ayudará a optimizar los canales de comunicación, a través del uso de diferentes medios que mantenga a los colaboradores informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos y metas institucionales. Se cuenta con la aprobación de la Gerencia General y su implementación se inició en el IV trimestre del 2014.

- ✓ **Capacitaciones.** La actividad de Capacitación presenta las siguientes acciones a reportar:

Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas: El PDP fue presentado a SERVIR dentro de los plazos correspondientes. Este plan fue aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 011-2014-PD/OSIPTEL de fecha 30 de enero de 2014. Y contempla la realización de 30 eventos de capacitación orientados al personal de las distintas gerencias.

Gestionar el desarrollo de eventos de Capacitación: Durante el año se desarrollaron 31 capacitaciones contempladas en el PDP original y su modificación: Reglamento de Infracciones y Sanciones, Formación de Formadores, Manejo de Base de Datos, Derecho Administrativo Regulatorio en Servicios Públicos, ITIL Foundations for Service Management, Entrenamiento de Brigadistas en el correcto uso de extintores, Derecho de la Competencia y del Consumidor, Aspectos Técnicos, Jurídicos y Económicos de la Regulación, Redes de 4ta generación, Regulación y Organización Industrial, Accionar del OSIPTEL, Calidad en la Atención al Usuario, La Seguridad en tus Manos, 10 Factores que pueden causar accidentes, Diseñando tu espacio perfecto (Ergonomía), Actualización Secretarial, Gestión Pública, Comunicación Efectiva, Orientación a la Calidad y Mejora Continua, Trabajo en Equipo (Mayo), Trabajo en Equipo (Noviembre), Redacción de Informes, Implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión, Formación de Auditores ISO 9001: 2008, Formación de Auditores ISO 27001, Interpretación de la Norma ISO 27001, Contrataciones del Estado, Casos Prácticos para Fedatarios, Derecho Administrativo Sancionador, Redacción Ejecutiva, Gestión por Resultados

Talleres para Fortalecer el Trabajo en Equipo: Se realizaron 2 talleres de trabajo en equipo. El primero se ejecutó en mayo contando con la participación de representantes de todas las gerencias. El segundo se ejecutó en noviembre y se dirigió a los colaboradores que se ubicaron en el III y IV Cuadrante en la evaluación de desempeño.

Gestionar el Desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN):

1. La organización del Curso de Extensión, responde al objetivo estratégico Institucional del OSIPTEL "Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos", contemplado en el Plan Estratégico Institucional ajustado para el período 2011-2014, aprobado por Resolución de Presidencia N° 036-2011-PD/OSIPTEL.
2. En virtud de lo anterior, entre el 13 de enero al 07 de marzo de 2014 se desarrolló el XVIII Curso de Extensión Universitaria, dirigido a estudiantes y egresados de las especialidades de derecho, economía e ingenierías vinculada a las telecomunicaciones.
3. Los resultados de la evaluación sobre la organización y docentes en términos generales fueron positivos. Los niveles de satisfacción se situaron por encima del nivel promedio (6,182 puntos).
4. Se logró capacitar a 59 estudiantes de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática), de las distintas universidades del país. Si bien dentro de los objetivos se estableció capacitar a 60 estudiantes, 01 alumno

desistió del programa por razones de salud de su señor padre, ajenos a nuestro control.

Gestionar el desarrollo de seminarios en provincias sobre el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú

1. La organización de estos seminarios responden al Objetivo Estratégico Institucional del OSIPTEL “Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos”.
2. Con estos eventos, el OSIPTEL procura continuar con la transferencia de su experiencia y conocimientos del mercado de las telecomunicaciones a estudiantes y docentes universitarios, dando a conocer el nuevo rol del Estado en el sector. En este evento se presentó la visión general del desarrollo del sector telecomunicaciones, así como también las potencialidades de este mercado y su impacto en la modernización del país. Se puso especial énfasis en difundir el rol regulador que cumple OSIPTEL tanto para las empresas como en la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Durante el 2014, se realizaron 4 seminarios en las siguientes localidades: Huancavelica – Marzo; Piura – Junio; Cajamarca – Octubre; Cusco – Noviembre.

Con el desarrollo de seminarios se logró capacitar a 754 usuarios de las distintas universidades de la ciudad de Huancavelica, Piura, Cajamarca y Cusco.

Elaboración de informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias. El 30 de setiembre se presentó a la GAF el Informe N° 184-RRHH-GAF/2014 referente al Análisis de Brechas de Competencia. En este se presentaron las competencias que necesitan ser reforzadas por gerencia y se propuso un plan de acción orientado a los colaboradores ubicados en el III y IV cuadrante según la evaluación de desempeño.

✓ **Gestión de bienestar y desarrollo personal.** Las actividades de bienestar se resumen en los siguientes logros:

- Se cuenta con el Plan de Bienestar Social aprobado por la Gerencia General.
- Actividades de desarrollo social familiar:
  - a. Se desarrolló el programa Vacaciones útiles 2014 para los hijos de los trabajadores (1 a 17 años) teniéndose a 148 beneficiarios.
  - b. Se desarrolló el programa de Reconocimiento académico para los hijos de los trabajadores a nivel nacional, premiándose 08 niños que ocuparon el primer y segundo puesto en sus centros de estudio.
  - c. Se desarrolló la actividad Conociendo OSIPTEL con la participación de padres e hijos de los trabajadores.

- d. Se desarrolló el Paseo de integración familiar a Mundo Granja con los trabajadores y sus hijos
- e. Se desarrolló la actividad Jornada de Integración familiar por Navidad a todos los colaboradores a nivel nacional. En el caso de los colaboradores de provincia se cubrió los gastos por cena Navideña.
- Actividades de reconocimiento y soporte emocional: Se desarrollaron diferentes actividades:
  - ✓ Entrega de 455 presentes mensualmente por onomástico a nuestros colaboradores a nivel nacional.
  - ✓ Se entrega un presente al colaborador, por nacimiento de su hijo. En total se entregaron a dieciocho (18) colaboradores.
  - ✓ Se entregó cinco (05) aparatos florales por fallecimiento de familiares directos de nuestros colaboradores.
  - ✓ Se celebraron actividades en fechas especiales tales como:
    - ❖ Día de la Mujer, con la entrega de presentes a nuestras colaboradoras a nivel nacional ( 252 mujeres)
    - ❖ Día de las Secretarías con 32 participantes.
    - ❖ Día de la Madre con la participación de 95 madres colaboradoras de la institución.
    - ❖ Día del Padre con la participación de 130 padres colaboradores de la institución.
    - ❖ Día del Trabajo en el que se reconoció a los colaboradores que sobresalieron en la Evaluación de Desempeño correspondiente al periodo 2013.
    - ❖ En el Aniversario Institucional se reconoció la trayectoria de nuestros colaboradores que cumplieron 15 y 20 años de servicios en el OSIPTTEL.
    - ❖ Se celebró Fiestas Patrias con la realización del concurso Mistura 2014 con la participación de todas las gerencias.
    - ❖ Se realizó la actividad “Noche de Estrellas” por Fin de Año, en el que se celebró los logros institucionales del 2014.
- Actividades de desarrollo mental y equilibrio laboral:
  - ✓ Taller de Inteligencia emocional con la participación de 37 colaboradores.
  - ✓ Taller de Manejo del Tiempo con la participación de 12 colaboradores.
  - ✓ Dos (02) Talleres de Imagen y Marketing personal, uno de ellos dirigido a damas y otro para caballeros, con la participación total de 25 colaboradores.
  - ✓ Taller de Yoga en las sede San Borja y San Isidro.
  - ✓ Se desarrollaron actividades en calidad de vida laboral con el apoyo de la compañía aseguradora MAPFRE-PERU como son:
  - ✓ Sesiones de masajes (todos los viernes en las dos sedes institucionales).
  - ✓ Gimnasia laboral una vez al mes por pisos en las dos sedes institucionales.
  - ✓ Implementación de pausas activas en gimnasia laboral.
  - ✓ Se reactivó el Club de Cajón Osiptelino (01 Taller)

- Actividades sobre seguridad y salud en el trabajo:
  - ✓ Abastecimiento permanente del botiquín de primeros auxilios en ambas sedes institucionales.
  - ✓ Se desarrollaron campañas de vacunación para colaboradores de la institución siendo esta extensiva a los familiares: Contra la Influenza (mayo), Contra la Hepatitis B (Junio).
  - ✓ Se desarrolló el Taller de Ergonomía en las oficinas de nuestra sede central.
  - ✓ Se realizó la contratación del Seguro para Emergencias (Zona Protegida).
  - ✓ Se contrató un servicio de consultoría en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - ✓ Se desarrollaron las Evaluaciones Médico Ocupacionales en el mes de diciembre.
  - ✓ Se desarrollaron actividades de promoción en Estilos de Vida Saludable con la emisión de tips de salud por correo electrónico y 02 campañas promocionales de consumo de alimentos saludables entregando fruta (manzana y mandarina) y botellas de agua a los colaboradores.
  - ✓ Implementación de consultorio médico en la sede San Isidro.
  
- Actividades de integración laboral:
  - ✓ Se desarrolló la Jornada de integración por Aniversario del OSIPTEL en Enero con la participación de todos nuestros colaboradores de Lima.
  - ✓ Se desarrolló las Olimpiadas OSIPTEL 2014 en Agosto y Setiembre.
  - ✓ Se desarrolló la Noche de Talentos el 25 de Noviembre del 2014, con la participación de nuestros colaboradores de Lima.
  
- Otras actividades de bienestar:
  - ✓ Se entregaron vales de consumo por Navidad a nuestro personal.
  - ✓ Se entregó uniformes institucionales a todo el personal (damas y caballeros).
  - ✓ En cuanto a las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento se realizaron las siguientes actividades:
    - a) En materia de igualdad de hombre y mujeres se implementó: El lactario institucional en la sede de San Isidro, Difusión relacionada en materia de igualdad a través del correo electrónico: por el Día Mundial de la Lactancia Materna y el Día de la No Violencia contra la Mujer.
    - b) En materia de familia se realizó: Difusión a través de volantes con mensajes sobre familia saludable. Estas se realizaron en los paseos de integración familiar en los meses de Febrero y Setiembre; Charla sobre Conciliación de la Vida Laboral y Familiar con el apoyo del MIMPS.
    - c) En relación a las personas con discapacidad se tuvo una evaluación personalizada de las necesidades del

personal con discapacidad y se informó sobre los beneficios de CONADIS y otros beneficios brindados por la institución relacionadas a salud (EPS)

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>8. En relación a la actividad de Administración de recursos humanos.</p> <p>En el Plan Operativo Institucional inicial se programaron algunas actividades que estaban supeditadas a la incorporación de nuestra entidad en el proceso de tránsito al nuevo régimen laboral de la Ley SERVIR.</p>	<p>Como quiera que a lo largo de todo el 2014 no se ha dado inicio al tránsito, se tuvo que solicitar la exclusión de las siguientes actividades/tareas: Plan de retención de personal Plan de Sucesión Valorización de puestos Cuadro de Puestos de la Entidad.</p> <p>No se debieran programar actividades en el POI que estén sujetas a la aprobación de acciones o normas por parte de entidades externas.</p>
<p>9. En relación a la actividad de Capacitación.</p> <p>La concepción inicial que teníamos en el Área de Recursos Humanos era que en el PDP solo se consideraban los cursos para satisfacer necesidades comunes de capacitación; sin embargo, al aprobarse el reglamento de la Ley del Servicio Civil, se señala que todas las acciones de capacitación deben ser programadas.</p>	<p>En la elaboración del PDP 2015 se está considerando un plan más detallado de capacitación, sin embargo, consideramos que no todas las actividades de capacitación pueden ser programadas. El sector de las telecomunicaciones y las tecnologías son muy cambiantes lo que obligará a modificar el PDP tantas veces como sea necesario.</p>

**Unidad Orgánica - Órgano de Control Institucional - OCI.**



El logro de la Unidad Orgánica es medido por 2 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 2 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle

de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Número de Acciones de Control Ejecutadas.	<p>Se llegó al 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Ejecutar las acciones de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos de la CGR"</p> <p>Entre los logros principales obtenidos durante el periodo mencionado, se encuentran la ejecución de dos acciones de control programadas en el PAC 2014 que fueron concluidas en un tiempo menor a lo previsto, y una acción de control concluida en el plazo previsto, resultado que revela el esfuerzo desplegado por las comisiones respectivas en conseguir el producto en forma eficaz y eficiente.</p>
Número de Actividades de Control Ejecutadas.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Ejecutar las actividades de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos de la CGR".</p> <p>Se han desarrollado 67 metas contempladas en doce (12) actividades de control programadas habiéndose emitido el mismo número de informes. Adicionalmente se ejecutaron 39 metas contempladas en 11 actividades no programadas; dicho resulta refleja la labor desplegada a fin de superar altamente lo planificado.</p>

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Ejecutar las acciones de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos establecidos por la CGR.**

En el caso de la ejecución de las acciones de control, el "Examen especial a la supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales" se culminó aproximadamente con 2 meses de anticipación a lo programado<sup>13</sup>, y respecto del "Examen especial a las Oficinas Desconcentradas del OSIPTTEL" con un tiempo menor a un mes<sup>14</sup>. De otro lado, la acción de control "Examen especial a la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, por parte de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. (MOVISTAR) y América Móvil S.A.C. (CLARO)" se culminó en la fecha prevista<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> El plazo de ejecución fue fijado para el 27 de agosto 2014, habiéndose emitido el informe el 02 de julio de 2014.

<sup>14</sup> De acuerdo a lo programado, su conclusión estaba previsto para el 15 de julio 2014; el informe resultante fue entregado el 17 de junio 2014.

<sup>15</sup> De acuerdo a lo programado, su conclusión estaba previsto para el 28 de noviembre 2014; habiéndose entregado el informe resultante en la fecha prevista.

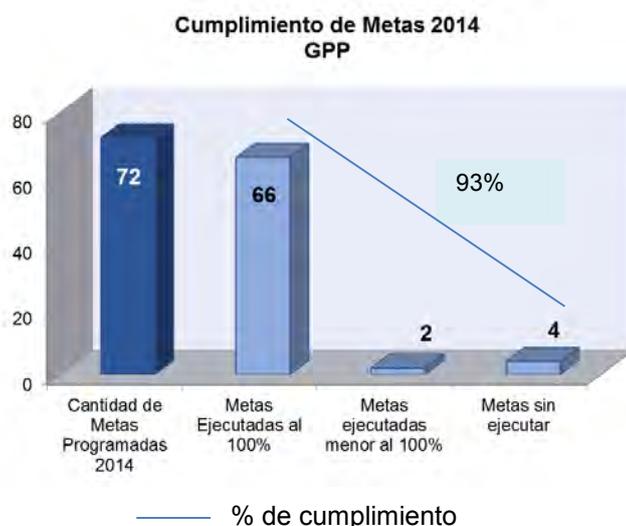
- ✓ **Ejecutar las actividades de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos establecidos por la CGR.**

Para el caso de la ejecución de las actividades de control, en el Plan Anual de Control (PAC) 2014 se programó la ejecución de catorce (14) actividades de control contempladas a través de cincuenta y siete (57) metas registradas en el Sistema de Control Gubernamental (SCG).

Al respecto, se logró desarrollar 67 metas contempladas en doce (12) actividades de control programadas habiéndose emitido el mismo número de informes, destacando entre ellas la emisión de 35 informes resultantes de las veedurías de contratación de bienes, servicios y consultorías, y de 8 informes por veedurías de colocación de fondos en el sistema financiero, a través de subastas.

Adicionalmente, se ejecutaron treinta y nueve (39) metas, incluidas en once (11) actividades de control no programadas, figurando entre las principales, la emisión de documentos relacionados a 8 arqueos de fondos de caja chica, 33 orientaciones de oficio y 2 veedurías de donaciones de muebles dados de baja.

**Gerencia - Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuya meta tiene un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar.

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GPP - PLAN		Gestionar el desarrollo de un software para la formulación, monitoreo y evaluación del POI. Formular y gestionar la aprobación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2015
GPP - PPTO	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera. Verificación, control, seguimiento y suscripción de todos los documentos a presentar en la OPI hasta obtener la viabilidad (etapa de preinversión)	Gestionar y desarrollar los terminos de referencia para contratación de consultoras que elaboren estudios a nivel de factibilidad.
GPP - RAC		Herramienta de gestión de seguimiento de procesos

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 14 Indicadores de Desempeño a nivel de resultado y agrupa sus tareas en 13 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos <b>Responsable: Planeamiento</b>	Este indicador superó el 100% de la meta programada para este año.  Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Institucional, se buscó concretar los Planes de Acción Específica, en tareas que cuentan con una unidad de medida, meta y tiempo de ejecución. Una vez efectuado ese trabajo, estas metas se incorporaron al POI así como las metas derivadas de los indicadores a fin de poder efectuar el seguimiento y evaluación correspondiente. De acuerdo a señalado, se logró incorporar al Plan Operativo Institucional el 87.5% de las metas contenidas en el PEI 2014 - 2017, con lo cual se logró superar la meta prevista.
% de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico. (Ind. 25 OEE 9) <b>Responsable: Planeamiento</b>	Este indicador superó el 100% de la meta programada para este año.  % de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico. (Ind. 25 OEE 9) Ejecución: 54.5% Cumplimiento: 99.1% Las metas contempladas en el Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017, con programación en el 2014 fueron ejecutadas en ..... con lo cual se logró ..... la meta prevista en este indicador
% de propuestas de mejoras de procesos de planeamiento implementadas <b>Responsable: Planeamiento</b>	Este indicador superó el 100% de la meta programada para este año.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>Algunas de las principales recomendaciones emitidas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar el POI de la Alta Dirección</li> <li>✓ Incorporar las metas del Plan Estratégico y el Programa Presupuestal al POI</li> <li>✓ Suprimir los indicadores que repetían el conteo de las tareas</li> <li>✓ Formular metas de según requerimiento (SR) para aquellas tareas sujetas a demanda</li> <li>✓ Incorporar indicadores que respalden a aquellas metas de SR, de tal modo que representen el resultado de su ejecución</li> <li>✓ Incorporar en el POI las metas formuladas en el marco de las Políticas Nacionales.</li> <li>✓ Suprimir las Unidades de Medida denominadas "Actividad"</li> </ul> <p>5 de estas propuestas fueron implementadas en su totalidad; las otras dos fueron implementadas parcialmente con lo cual la ejecución en esta meta llega a 85%</p>
<p>% de efectividad de la programación presupuestal. (Ind. 28 OEE 11) <b>Responsable: Presupuesto</b></p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>El año 2014 es la línea base del indicador de efectividad de la programación presupuestal.</p> <p>Se ha obtenido como resultado a nivel institucional un porcentaje de efectividad de programación del 70%, lo que quiere decir que las Gerencias del OSIPTTEL no están efectuando un adecuado ejercicio de programación del presupuesto versus su planificación del plan operativo institucional.</p>
<p>% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF. <b>Responsable: Presupuesto</b></p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>Se ha logrado que el Ministerio de Economía y Finanzas apruebe el 100% del Presupuesto propuesto por OSIPTTEL sin ninguna variación.</p> <p>Asimismo se debe tomar que el Presupuesto 2015 significa un 22% más que el Presupuesto 2014.</p>
<p>Nº de propuestas normativas incluidas en la Ley de Presupuesto Público <b>Responsable: Presupuesto</b></p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>Se logró incorporar en la Ley de Presupuesto del año 2015 N° 30281 la exoneración a las medidas de austeridad para los Organismos Reguladores, dicha medida otorga flexibilidad a la gestión institucional.</p>
<p>Presupuesto cargado para el inicio de operaciones en el primer día natural de iniciado el año <b>Responsable: Presupuesto</b></p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el año.</p> <p>Se cumplió con la carga del Presupuesto 2014, de forma tal que los recursos estuvieron disponibles el primer día útil del año.</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% del monto del Presupuesto autorizado en certificaciones. <b>Responsable: Presupuesto</b>	Al cierre del II semestre se logró un avance del 94.37% en certificaciones sobre el Presupuesto autorizado, atendiendo todas las certificaciones solicitadas.
Número de Proyectos de Inversión Pública (PIP) aprobados por la OPI PCM. <b>Responsable: Presupuesto</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.  Al término del II Semestre se concluyó el levantamiento de observaciones del estudio de pre inversión: "Ampliación y mejoramiento de la prestación de servicios a usuarios del OSIPTTEL, Provincia de Lima", siendo presentado mediante Carta N° 048-GPP/2014 el 10 de diciembre del 2014 a la OPI-PCM para su evaluación, dicho estudio continua en evaluación.
% reconocimientos externos a la labor del OSIPTTEL <b>Responsable: RR.II</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el año.
% cumplimiento de las propuestas del área de RR.II/CTI <b>Responsable: RR.II</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el año.
% cumplimiento de los requerimientos de las gerencias ligados al ámbito internacional <b>Responsable: RR.II</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el año.
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea OEG 3: Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia, Indicador 10 <b>Responsable: Racionalización</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el año.  Se ha realizado tres encuestas durante el año 2014 y en base a los resultados obtenidos se ha calculado la línea base de 59%
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo. (Ind. 9 OEG 3) <b>Responsable: Racionalización</b>	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.  Se ha realizado tres encuestas durante el año 2014 y en base a los resultados obtenidos se ha calculado la línea base de 57%

#### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.**

#### Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017

**Desarrollo de Taller:** Como parte del proceso de formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional – PEI 2014 – 2017, en el mes de enero se desarrolló el Taller de formulación del PEI en el cual se efectuó la validación del marco estratégico, como culminación de los Talleres que se efectuaron en el último trimestre del 2013.

**Aprobación del PEI:** Terminado el ciclo de Talleres y reuniones con las Unidades Orgánicas, la Institución concluyó con la elaboración y

aprobación del Plan Estratégico Institucional que contempla los objetivos y estrategias de la organización para el periodo 2014 – 2017.

Dicho instrumento de gestión estratégica se proyecta en concordancia con los lineamientos de la Gestión para Resultados que se viene implementando en el Sector Público, el cual entre otros, dispone el diseño de Lineamientos Estratégicos en base a los beneficiarios de la Institución. En este marco, los Objetivos Estratégicos Generales formulados por la Institución son:

- Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones
- Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones
- Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia

El Plan Estratégico Institucional – PEI del OSIPTEL para el periodo 2014 – 2017 fue aprobado con Resolución de Presidencia N° 039-2014-PD/OSIPTEL el 09 de mayo del presente año, como el documento de gestión que contiene los lineamientos estratégicos de la Institución para el periodo señalado.

**Evaluación del Plan Estratégico Institucional:** conforme a sus funciones la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto desarrolló la evaluación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al año 2013 y I Semestre del 2014.

**Evaluación anual 2013.** El PEI ajustado 2011 - 2014, contempla un total de 32 indicadores con metas programadas para el 2013; de las cuales, 31 de ellas muestran ejecución en el año evaluado, resaltando lo siguiente:

- ✓ 12 llegaron al 100% de lo programado para el presente año.
- ✓ 14 superaron el 100% de lo programado para el año en curso.

De acuerdo a ello, al II Semestre del año 2013 se cuenta con un **81% de metas culminadas**, lo que se muestra en el cuadro siguiente:

Total de metas programadas para el año 2013	<b>32</b>
Nº de metas ejecutadas al 100% o más en el II Semestre 2013	<b>26</b>
<b>% de metas concluidas y/o que superan lo programado</b>	<b>81</b>

- El resto de metas con ejecución parcial (5), se registra con un cumplimiento promedio de 85%.
- De otro lado, se eliminó para este año el indicador “Convenios anuales establecidos con FITEL”, del Objetivo Estratégico 6: Impulsar y

promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.<sup>16</sup>

En base a la evaluación efectuada:

El Plan Estratégico Institucional cuenta con un cumplimiento promedio de **97.60%**<sup>17</sup>, al Segundo Semestre del 2013, lo cual es muy satisfactorio, encontrándose en un calificativo de Muy Bueno<sup>18</sup>.

Los resultados expuestos fueron remitidos a Gerencia General con Informe N° 018-GPP/2014.

**Evaluación I Semestre 2014.** El PEI ajustado 2011 - 2014, contempla un total de 29 indicadores con metas programadas para el 2014; de las cuales, 27 de ellas muestran avances en el I Semestre, resaltando lo siguiente:

- ✓ 10 llegaron al 100% de lo programado para el presente año.
- ✓ 17 ejecutaron menos del 100% de lo programado para el año en curso.

De acuerdo a ello, al I Semestre del presente año ya se cuenta con un **34% de metas culminadas**, lo que se muestra en el cuadro siguiente:

Total de metas programadas para el año 2014	<b>29</b>
N° de metas ejecutadas al 100% o más en el I Semestre 2014	<b>10</b>
<b>% de metas concluidas y/o que superan lo programado</b>	<b>34</b>

De otro lado, las 2 metas que aún se mantienen en 0% de avance, tienen su ejecución programada para el segundo semestre 2014.

Al cierre del Primer Semestre 2014, el Plan Estratégico Institucional 2011 – 2014, cuenta con un avance promedio de 74,15%, respecto a las metas programadas para dicho año.

Los resultados expuestos fueron remitidos a Gerencia General con Informe N° 097-GPP/2014.

<sup>16</sup> El Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre OSIPTTEL y FITEL, incluyendo las adendas de ampliación de plazo, venció el 31 de diciembre del 2010, el mismo que no ha sido prorrogado ni se ha establecido un nuevo Convenio en particular, debido a que en base a las Directivas de Tesorería, entre ellas la N° 001-2007-EF/77.15 y sus modificatorias, no se podía continuar con los convenios por encargo del FITEL a OSIPTTEL, para las supervisiones. En tal sentido, a través del Memorando N° 029-GFS/2012, se propuso que este indicador sea retirado del Plan Estratégico Institucional Ajustado 2011-2014.

<sup>17</sup> A fin de evitar distorsión en el cálculo del promedio de avance, se ha considerado como 100% de avance a aquellos que superan este porcentaje.

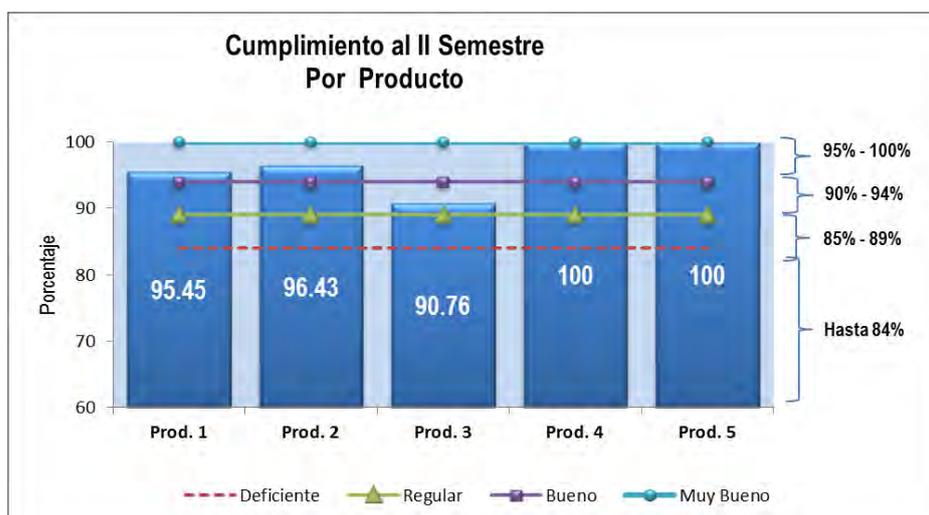
<sup>18</sup> Según el rango de calificación, el cual está estipulado en el literal b) del numeral VI de la Directiva de Lineamientos para la Evaluación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTTEL.

**Evaluación del cumplimiento del POI al II Semestre del año 2013.** Se desarrolló la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2013, el cual fuera formulado con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en 5 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, son los siguientes:

1. Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
2. Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.
3. Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
4. Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
5. Atención a empresas operadoras.

En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, éstas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Teniendo en cuenta lo señalado, la evaluación del POI del OSIPTEL al segundo semestre 2013, se efectuó a nivel de cada Producto y Unidad Orgánica de Asesoramiento y Apoyo, tomando en consideración las modificaciones efectuadas a la programación inicial de metas para el año 2013.

A nivel de producto, el resultado alcanzado por las Unidades Orgánicas de Línea es el siguiente:

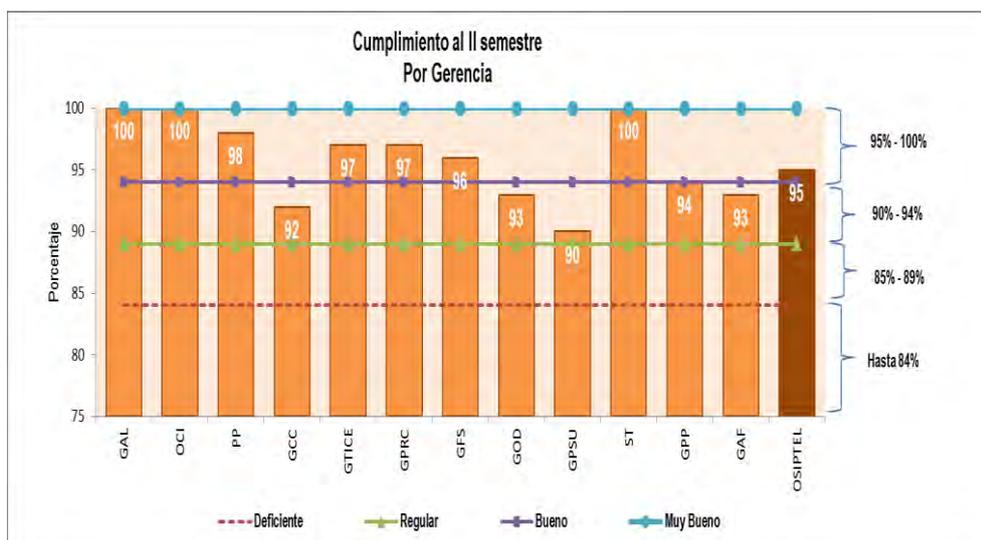


Del cuadro precedente se observa:

- Las metas programadas en los Productos 4: Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y Producto 5: Atención a Empresas Operadoras fueron ejecutadas en un 100%.
- El Producto con menor ejecución es el Producto 3 - Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones,

básicamente debido a una baja ejecución en dos de las Gerencias que la componen: GPSU con 89.79% y GOD con 80%.

La ejecución a nivel de Unidades Orgánica y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:



Del cuadro precedente se observa:

- La Unidad Orgánica con mayor nivel de cumplimiento, a nivel de Unidades Orgánicas de Línea es la Secretaria Técnica con 100% de ejecución y la que presenta un nivel de menor cumplimiento es la Gerencia de Protección y Servicios al Usuario con 90% de ejecución.
- A nivel de Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, presenta mayor cumplimiento la Gerencia de Asesoría Legal con 100% y la que cuenta con menor cumplimiento es la Gerencia de Comunicación Corporativa con 92%.

De otro lado, es importante resaltar que de las 396 metas programadas por las Unidades Orgánicas se ejecutaron 357 (90%), 26 quedaron en proceso (7%) y 13 (3%) quedaron sin ejecutar.

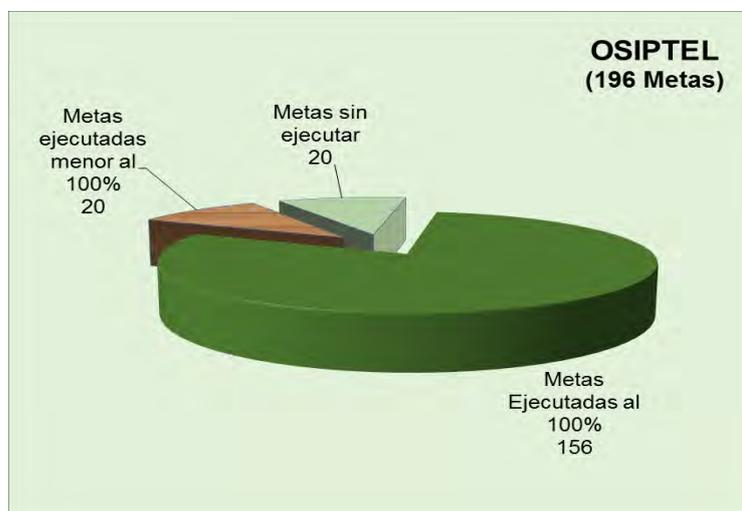
De acuerdo a lo expuesto precedentemente, el cumplimiento promedio de la Institución en el año 2013 es de **94.73%**; el cual, de acuerdo a la calificación señalada en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTEL - Directiva de Monitoreo, Evaluación y Modificación del Plan Operativo Institucional – POI, se encuentra en el rango de **Muy Bueno**.

**Evaluación del Plan Operativo Institucional correspondiente al año 2014:** conforme a sus funciones la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto desarrolló el monitoreo y evaluación del I Semestre de las metas programadas para el año 2014.

### Monitoreo I Trimestre

**Cumplimiento de metas programadas al I trimestre.** Para el año 2014 el OSIPTEL programó 418 metas; de las cuales, 196 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 80% fueron ejecutadas al 100%, el 10% tiene un

cumplimiento menor al 100% y el 10% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



De acuerdo a los resultados mostrados, la ejecución de las metas programadas para el I trimestre, a nivel Institucional, llega al **86%**.

**Modificaciones efectuadas al I Trimestre 2014.** En atención a lo solicitado por las Unidades Orgánicas, se realizó la modificación de 58 metas programadas en el Plan Operativo Institucional (entre rectificadas y eliminadas) y se añadieron 72 metas nuevas; tal como se muestra en los cuadros siguientes:

Niveles	Rectificados*	Eliminados	Total
Indicadores	7	1	8
Tareas	48	2	50
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>58</b>

\*Comprende cambios realizados en la unidad de medida, en el nombre de las tareas, en el nombre del indicador, reprogramaciones trimestrales, etc.

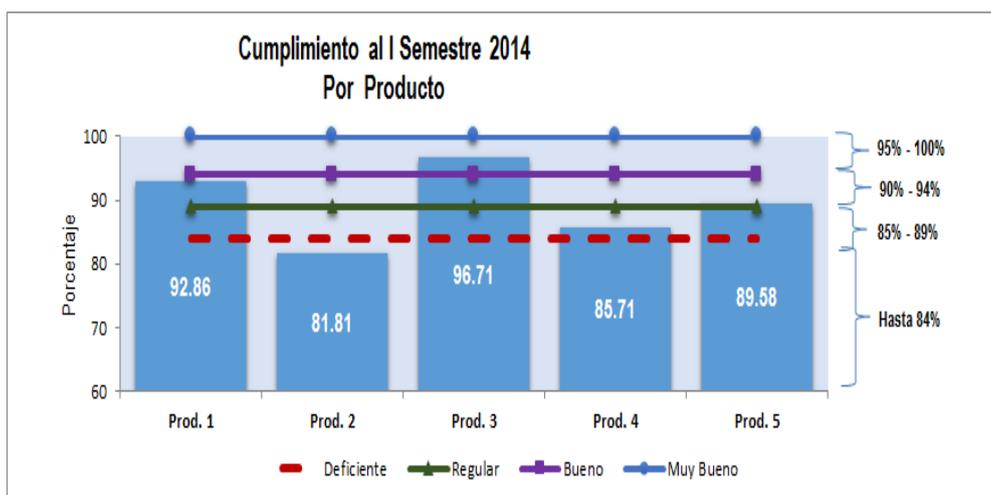
Entre las metas añadidas se encuentran 66 metas correspondientes a los Planes de Acción Específica – PAE e Indicadores del Plan Estratégico Institucional – PEI 2014 – 2017, las cuales fueron incorporadas a fin de efectuar el seguimiento respectivo durante el presente año.

En términos de porcentaje, en el I Trimestre del año la programación del Plan Operativo Institucional se ha modificado en 14%, en vista que se están modificando 58 metas (entre rectificadas y eliminadas), de 418 programadas inicialmente en el POI 2014.

**Evaluación I Semestre 2014.** La evaluación del POI del OSIPTEL, al primer semestre el 2014, se efectúa a nivel de cada Producto y Unidad Orgánica y se toma en consideración las modificaciones efectuadas, relacionadas a la incorporación de nuevas metas y modificación del cronograma de entrega de bienes y servicios desarrollados por estas.

De acuerdo a lo señalado, la evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado 95% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución para el I Semestre del año 2014.

A nivel de producto, el resultado alcanzado por las Unidades Orgánicas es el siguiente:



**Producto 1:** Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.

**Producto 2:** Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad.

**Producto 3:** Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

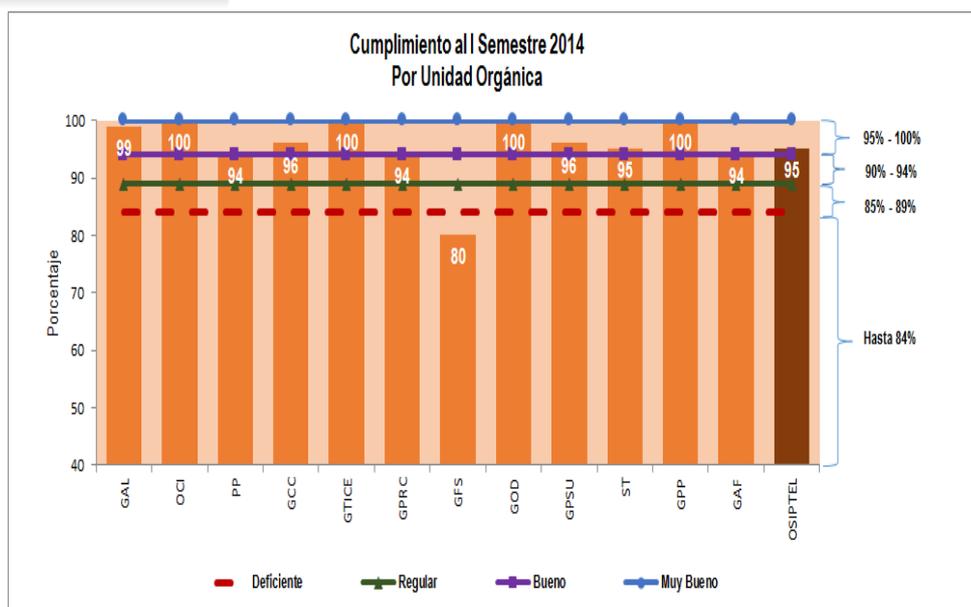
**Producto 4:** Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.

**Producto 5:** Atención a Empresas Operadoras.

Del cuadro precedente se observa:

- Las metas programadas en los Productos: 1. *Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario* y 3. *Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones*, registraron la mayor ejecución en lo que va del I Semestre con un cumplimiento promedio de 92.86% y 96.71%, respectivamente.
- El Producto con menor ejecución es el Producto 2. *Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad*, básicamente debido a una baja ejecución en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión que llegó al 80% de cumplimiento en sus metas programadas.

La ejecución a nivel de *Unidades Orgánica* y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:



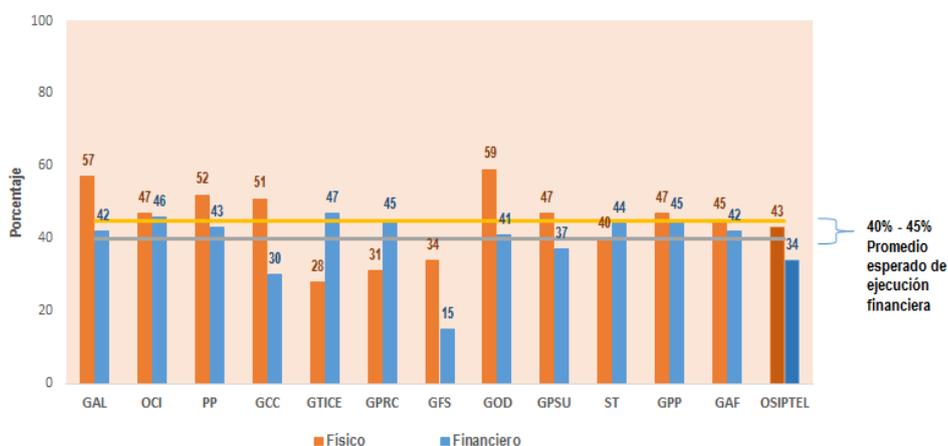
Del cuadro precedente se observa:

- La Unidad Orgánica con mayor nivel de cumplimiento, a nivel de Unidades Orgánicas de Línea es la Gerencia de Órganos Desconcentrados con 100.00% de ejecución y la que presenta un nivel de menor cumplimiento es la Gerencia de Fiscalización y Supervisión con 80.00% de ejecución.
- A nivel de Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, GTICE y GPP presentan el mayor cumplimiento con 100% de ejecución. El resto de estas Unidades Orgánicas se encuentran todas en el rango de 94% y 95%, con lo cual superan considerablemente el nivel de ejecución alcanzado en el I Trimestre y permiten proyectar una ejecución anual en el rango de *Muy Bueno*.

De otro lado, en el marco del presupuesto por resultados las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del I Semestre se muestra en el siguiente gráfico:

Avance de Ejecución de Metas Físicas y Financieras  
al I Semestre 2014



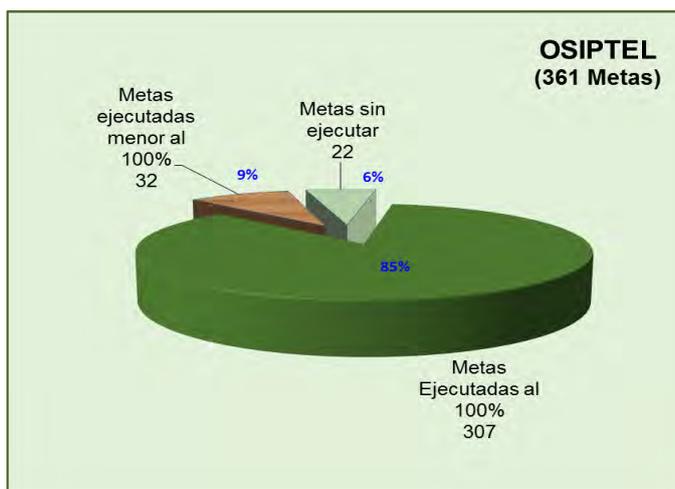
Del gráfico precedente se observa:

- En cuanto a la ejecución financiera. El promedio esperado de ejecución financiera en el I Semestre se encuentra en el rango de 40% - 45%. Institucionalmente, nos encontrábamos por debajo de dicho promedio (34%), lo cual obedece básicamente a la baja ejecución de algunas Unidades Orgánicas que se encuentran muy por debajo del 40% de ejecución.
- En cuanto a la ejecución física. Si bien a nivel de cumplimiento se observó que la mayoría de las Unidades Orgánicas superan el 90% de ejecución, cuando se analiza el avance vemos que a nivel porcentual algunas Unidades alcanzaron niveles bajos, como es el caso de la GTICE cuya ejecución al 100% en el I Semestre corresponde sólo al 28% de sus metas programadas para el año.

El comportamiento visto en el avance físico obedece básicamente a que muchas Unidades Orgánicas reprogramaron sus metas del I Trimestre para el II Semestre.

Finalmente, es importante resaltar que de las 301 metas programadas por las Unidades Orgánicas se ejecutaron en su totalidad 270 (90%), 22 quedaron en proceso (7%) y 9 (3%) quedaron sin ejecutar.

**Monitoreo III Trimestre.** Para el año 2014 el OSIPTEL programó 477 metas; de las cuales, 361 fueron programadas hasta el III Trimestre. De estas metas, el 84% fueron ejecutadas al 100%, el 10% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 6% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



De acuerdo a los resultados mostrados, la ejecución de las metas programadas hasta el III trimestre, a nivel Institucional, llega al **91%**, con lo cual, según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL habría logrado un calificativo de **Bueno** al III trimestre del presente año.

**Modificaciones efectuadas al III trimestre 2014.** En atención a lo solicitado por las Unidades Orgánicas, se realizó la modificación de 44 metas programadas en el Plan Operativo Institucional (entre rectificadas y eliminadas); tal como se muestra en los cuadros siguientes:

Niveles	Rectificados*	Eliminados	Total
Indicadores	3	6	9
Tareas	25	10	35
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>44</b>

\*Comprende todos los cambios realizados en la unidad de medida, en el nombre de las tareas, en el nombre del indicador, reprogramaciones trimestrales, etc.

De otro lado, se añadieron 34 metas nuevas de las cuales, 22 metas corresponden a los Planes de Acción Específica - PAE del Plan Estratégico Institucional – PEI 2014 – 2017, las que fueron incorporadas a fin de efectuar el seguimiento respectivo.

En términos de porcentaje, hasta el III Trimestre del año la programación del Plan Operativo Institucional se ha modificado en 9%, en vista que se están modificando 44 metas (entre rectificadas y eliminadas) de 477 programadas en el POI 2014.

#### Formulación de marco normativo para mejoramiento continuo del proceso

**Directiva de programación del POI:** La Directiva de Programación, Formulación, Aprobación y Evaluación del Plan Operativo Institucional – POI del OSIPTEL, suscrito por la Gerencia General en el 2009, disponía el desarrollo de los procesos de Programación, Formulación, Aprobación y Evaluación del Plan Operativo Institucional - POI, señalando que la Gerencia de Administración y Finanzas es la encargada de consolidar y remitir a la Alta Dirección el informe de Evaluación del Plan Operativo,

considerando que, a dicha fecha, el área de presupuesto se encontraba en el ámbito de la GAF.

La Directiva mencionada buscó determinar los lineamientos para todos los procesos de la Gestión Operativa del OSIPTEL, lo cual resulta insuficiente dada la envergadura de cada uno de ellos. En tal sentido, fue necesario corregir dicho aspecto así como señalar a la Unidad Orgánica que, de acuerdo a normativa, le corresponde dirigir el desarrollo de los procesos de la Gestión mencionada.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto dispuso la revisión de la normatividad existente en el OSIPTEL y los Órganos Rectores como son el Centro Nacional de Planeamiento – CEPLAN y el MEF, a fin de proponer la normatividad interna que establezca los lineamientos, cronograma de ejecución y responsables para cada proceso de la Gestión Operativa de OSIPTEL.

Al respecto, la Directiva se formuló para dar el marco normativo y metodológico a los procesos de Programación, Formulación y Aprobación del Plan Operativo Institucional del OSIPTEL, con la finalidad de definir los procedimientos adecuados para el desarrollo del POI de la Institución con un enfoque de resultados.

Asimismo, de acuerdo a la normatividad dispuesta por el Órgano Rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, la mencionada Directiva dispone los procedimientos y lineamientos necesarios para lograr la articulación del Plan Operativo con el Plan Estratégico Institucional y con el Presupuesto Institucional.

De acuerdo a lo expuesto, el procedimiento diseñado para el desarrollo de los Procesos de Programación, Formulación y Aprobación del POI, se encuentra agrupado en las siguientes etapas:

- Proceso de programación. Desarrollado por los representantes de todas las Unidades Orgánicas de la Institución, con el asesoramiento y facilitación de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Proceso de formulación. Desarrollado por los representantes de todas las Unidades Orgánicas de la Institución, con el asesoramiento y facilitación de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Proceso de sustentación. Desarrollado por los Titulares de cada Unidad Orgánica, con el asesoramiento y facilitación de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Proceso de aprobación. A cargo de la Alta Dirección del OSIPTEL y gestionado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

La Directiva, que señala como Unidad Orgánica responsable de dirigir los procesos mencionados a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, fue aprobado con Resolución de Presidencia N° 048-2014-PD/OSIPTEL.

**Elaborar la directiva de Rendición de Cuentas del Titular.** Con Resolución de Gerencia General N° 229-2014-GG/OSIPTEL se designó a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto como la UO encargada de conducir el proceso de formulación del Informe Anual y del Informe Final de Rendición de Cuentas del Titular.

Se consideró conveniente emitir la Resolución, en tanto que el proceso de rendición de cuentas ya se encuentra contenido en la Directiva de la Contraloría.

✓ **Formulación, aprobación y evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento.**

**Formulación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2014.** En coordinación con las Unidades Orgánicas de la Institución y tomando como marco el Plan Operativo de la Institución se formularon las metas e indicadores del OSIPTEL para el año 2014, en el marco del DS 027-2007-PCM.

Por dicho efecto el OSIPTEL ha formulado 14 metas anuales relacionadas a las Políticas Nacionales contenidas en las siguientes materias:

- En materia de igualdad de hombres y mujeres
- En materia de juventud
- En relación a los pueblos andinos, amazónicos, afroperuanos y asiaticoperuanos
- En relación a las personas con discapacidad
- En materia de inclusión y protección social
- En materia de política anticorrupción

**Evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento.** Al II Semestre 2013, se desarrolló la evaluación de los Indicadores y metas formuladas por el OSIPTEL en el marco del DS 027-2007-PCM y sus modificatorias, la cual fue enviada a la PCM con Carta N° 003-GPP/2014, de igual modo se desarrolló la **evaluación de la Política Nacional de Igualdad de Género**, de acuerdo a lo requerido por la PCM se efectuó la evaluación de las metas e indicadores formulados en el marco de esta Política Nacional.

De igual modo se desarrolló la evaluación de las metas formuladas por el OSIPTEL en el marco de las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento y sus modificatorias para el I Semestre del año 2014. La evaluación fue enviada a la Presidencia del Consejo de Ministros con Carta N° 029-GPP/2014.

✓ **Cumplimiento de solicitudes de requerimiento interno y externo.**

**Rendición de Cuentas del Titular:** Mediante Resolución de Contraloría General N° 332-2007-CG se aprueba la Directiva N° 004 – 2007-CG/GDES – “Rendición de Cuentas de los Titulares”, la cual busca establecer los procedimientos para que todo Titular de una entidad sujeta al Sistema Nacional de Control, conforme a lo señalado en el Art. 82° de la Constitución

Política del Perú concordante con lo dispuesto en el Art. 22º inciso u) de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, rinda cuentas de manera homogénea y oportuna, a fin de asegurar la transparencia que guía la gestión pública, con relación a la utilización de los bienes y recursos públicos.

Al respecto, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Gerencia General N° 229-2014-GG/OSIPTEL de fecha 31 de marzo de 2014, la conducción del proceso de formulación del Informe Anual de Gestión y del registro de la información en el aplicativo informático disponible en el portal web de la Contraloría General de la República, corresponde a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En tal sentido, para dar atención a lo dispuesto por la Contraloría, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto desarrolló las acciones pertinentes en coordinación con las Unidades Orgánicas involucradas, a fin de contar con la información necesaria para el Informe Anual de Rendición de Cuentas del Titular del Presidente de Directorio Gonzalo Ruíz Díaz correspondiente al año 2013.

El Informe de Rendición de Cuentas, registrado en el aplicativo informático denominado "Rendición", disponible en el portal web de la Contraloría General de la República - CGR, el cual genera la versión impresa de la información a remitirse en cumplimiento con las Directivas de la referencia, fue remitido a la Contraloría General de la República con Carta 192.PD.GPP/2014.

Otros documentos de requerimiento externo desarrollados fueron para la sustentación del presupuesto del 2015 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y ante la Comisión de Presupuesto y cuenta General de la República del Congreso de la República.

Igualmente se desarrollaron documentos para informar sobre los logros del OSIPTEL a la Presidencia del Consejo de Ministros, para dar respuesta a requerimientos de Congresistas, para el mensaje presidencial y para la investidura de los Premier.

✓ **Formulación de Herramientas para el mejoramiento de calidad del gasto.**

**Programa Presupuestal para el año fiscal 2015.** En línea con el proceso de implementación del Presupuesto por Resultados en el Sector Público peruano, la Alta Dirección estableció como prioridad Institucional contar con un Programa Presupuestal a fin de contribuir con el cambio en la gestión pública que busca lograr resultados y mejorar así la calidad del gasto.

De acuerdo a ello, la Institución inició el diseño de un Programa Presupuestal en el tercer trimestre del año 2013. La pertinencia del proyecto de Programa Presupuestal fue coordinado permanentemente con la Dirección de Calidad del Gasto, cuyas observaciones y recomendaciones permitieron enriquecer la propuesta del OSIPTEL, la cual fue presentada al MEF de acuerdo a lo dispuesto por la Directiva N° 001-2014-EF/50.01

Directiva para los Programas Presupuestales para el Año Fiscal 2015. La propuesta del Programa Presupuestal ha sido aprobada con el nombre de “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”.

Por dicho efecto, el Presupuesto del OSIPTEL para el año 2015 está formulado en el marco del Presupuesto por Resultados; de acuerdo con ello, el presupuesto del OSIPTEL para el periodo mencionado estará conformado por las siguientes categorías presupuestarias:

**PROGRAMA PESUPUESTAL: MEJORA DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Productos:

- Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
- Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario
- Usuarios protegidos en sus derechos

Acción común:

- Gestión del Programa

**ACCIONES CENTRALES:**

- Planificación y Presupuesto
- Conducción y Orientación Superior
- Gestión Administrativa
- Asesoramiento Técnico Jurídico
- Acciones de Control y Auditoría
- Defensa Judicial del Estado

**Formular y gestionar la aprobación del Plan Operativo Institucional 2015.**

En el desarrollo del proceso de planeamiento estratégico del OSIPTEL se determinaron los siguientes pilares bajo los cuales debe diseñarse todo el accionar de la Institución:

- Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones
- Promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones
- Fortalecimiento Institucional

El Plan Estratégico Institucional – PEI comprende Planes de Acción General y Específico así como Indicadores de desempeño, los cuales se encuentran contenidos en el Plan Operativo formulado para el año 2015, a fin de efectuar el respectivo monitoreo para evaluar su cumplimiento.

De otro lado, en correspondencia con el proceso de implementación del Presupuesto por Resultados, el OSIPTEL cuenta con un Programa Presupuestal para el 2015, el cual contiene metas que igualmente deben ser monitoreadas en el transcurso del año 2015, y fueron incorporados en el POI del 2015.

Cabe señalar que este nuevo instrumento exigirá a la Institución superar la tradicional manera de realizar los procesos de programación y ejecución centrados en líneas de gasto o insumos; a otro en el que el eje es el Ciudadano y los Resultados programados son los que éstos requieren y valoran.

En suma, el Plan Operativo Institucional para el 2015, formulado con enfoque de Resultados, busca articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de Resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de las entidades del Sector Público. Asimismo, contiene principalmente todos los elementos susceptibles de ser medidos que se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Programa Presupuestal del OSIPTEL para el 2015.

De acuerdo a ello, el POI 2015 del OSIPTEL cuenta con las siguientes características:

- Las metas de las Unidades Orgánicas de Línea se encuentran enmarcadas en 3 productos que cuentan con indicadores de desempeño que permitirán medir resultados e impacto.
- Los productos diseñados no se relacionan a una sola Unidad Orgánica toda vez que los resultados esperados no se cifan al accionar de una sola sino que éstas se complementan.
- El POI 2015 consta de una programación física y financiera.
- La programación física permite efectuar el monitoreo del accionar operativo debiera ser permanente.
- La programación financiera de cada una de las Unidades Orgánicas busca sustentar el requerimiento de presupuesto y los Cuadros de Necesidades de cada una de ellas.

El Plan Operativo Institucional 2015 fue aprobado con Resolución de Presidencia N° 105-2014-PD/OSIPTEL.

#### **Alineamiento de la programación de actividades de las gerencias (Provenientes del PEI, POI, PIA y PAC), con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos.**

Las principales actividades de la Institución provienen del Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017, comprendidos en los Planes de Acción General PAGs y en los Planes de Acción Específica PAEs; los cuales, para poder ser ejecutados requieren estar alineados con la disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos.

Los planes de Acción General – PAG y los planes de acción específica PAEs tiene características que no permiten dicho alineamiento en tanto que no cuenta con los elementos necesarios para ello, como son: una acción específica, la Unidad de Medida, cantidad a ejecutar (meta), fecha de ejecución y responsable. La estructura que presentan los PAEs son un enunciado, fecha de ejecución anual y, en la mayoría de los casos, muchos responsables.

Los PAEs, estructurados así, no permitían un alineamiento con los recursos financieros y con los insumos; para dicho efecto, se estableció como mecanismo de alineamiento previo, reuniones de trabajo con todos los involucrados por cada PAE a fin de determinar lo siguiente:

- Precisiones en los enunciados, de tal modo que se derivara en una Unidad de Medida concreta, factible de ser medida.
- Determinación de la Unidad de Medida
- Cuantificación de la meta que permita la cuantificación y evaluación de lo logrado.
- Programación de la ejecución de la meta, señalando el mes de su ejecución.
- Determinación de la UO responsable y los involucrados. Debía definirse al responsable que diera cuenta del logro de la meta, los involucrados se definían como los colaboradores en el logro de la meta para lo cual el responsable debía establecer las coordinaciones del caso.

Posteriormente, estas metas físicas fueron incorporadas al Plan Operativo Institucional para su monitoreo y posterior evaluación. Finalmente, a fin de efectuar el alineamiento de estas metas con los recursos financieros y los recursos que requiera para su desarrollo, se efectuó la programación física, la cual permite este alineamiento.

Este mecanismo implementado por la GPP para el alineamiento de las actividades de las Unidades Orgánicas con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos, se aplicará todos los primeros trimestres de los años de vigencia del PEI 2014 – 2017.

Durante la ejecución del año 2014 se realizó el monitoreo de calidad del gasto realizando un comparativo entre el cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional – POI versus la ejecución del Presupuesto y la programación del Plan Anual de Contrataciones.

De esta forma se han emitido tres (03) informes durante el año 2014: i) evaluación al I Trimestre, ii) Evaluación al II Trimestre y iii) Evaluación al III Trimestre, quedando pendiente para enero del año 2015 la última evaluación del IV Trimestre 2014.

Las evaluaciones efectuadas han servido para lograr la máxima ejecución del presupuesto logrando un porcentaje al cierre del 92.5%, que es importante ya que a nivel Reguladoras OSIPTEL se ubica en el primer puesto, a nivel del Sector PCM el promedio de ejecución fue de 88.8% ósea OSIPTEL se ubica en 3.7% por arriba.

- ✓ **Programación y formulación del presupuesto.** En el marco de esta actividad se desarrolló:
  - Mediante Resolución N° 036-2014-PD/OSIPTEL de fecha 28 de abril de 2014, se aprobó la Directiva para la Programación y Formulación del Presupuesto del OSIPTEL con una perspectiva Multianual; asimismo se conformó la Comisión de Programación y Formulación del Presupuesto 2015-2017.

- Se dictaron las dos (02) charlas del proceso de programación del Presupuesto, tanto el de la etapa Multianual, como la etapa de ajuste Anual.
  - Se gestionó la estimación de los ingresos del OSIPTTEL, utilizando la metodología de cálculo “regresión lineal” que es una metodología econométrica, dicha estimación fue realizada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.
  - Se determinaron los egresos del OSIPTTEL, para lo cual se clasificaron las necesidades en gastos fijos y variables, los gastos fijos ascendieron a S/. 76'500,000 y los gastos variables a S/. 19'500,000. Asimismo se ha realizado la programación en base al Programa Presupuestal “Mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones”, en ese sentido el Presupuesto del PPR asciende a S/. 61'370,684 y las acciones centrales ascienden a S/. 34'629,316.
  - Po último se logró incorporar en la Ley de Presupuesto del año 2015 N° 30281 la exoneración a las medidas de austeridad para los Organismos Reguladores, dicha medida otorga flexibilidad a la gestión institucional.
- ✓ **Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.**  
Se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura con Resolución N° 095-2013-PD/OSIPTTEL con fecha 17 de diciembre del 2013 y se realizó la carga del presupuesto en el sistema SIAF-SP en la primera semana del año 2014. Asimismo, la carga inicial del presupuesto 2014 en el sistema SAI se efectuó el 02 de enero superando de sobremanera el número de días empleados para la carga en el ejercicio precedente (aproximadamente 04 días). Con estas medidas se agilizó el inicio de operaciones del año 2014.
- ✓ **Monitoreo de la ejecución presupuestal.**
- Al 31 de diciembre del año 2014 se otorgó disponibilidad presupuestal por un total del 94.37% del Presupuesto Institucional Modificado, de los cuales se ejecutó al cierre el 92.5%.
  - Asimismo se cumplió con tramitar dentro de los plazos establecidos las modificaciones presupuestales desde el mes de enero hasta diciembre.
  - Se realizó la evaluación del Presupuesto en forma comparativa entre el Presupuesto – POI – PAC, con lo cual se realiza un monitoreo integral a la gestión de las Gerencias por cada uno de los trimestres del año 2014.
  - Se emitieron informes de Ejecución Presupuestal dirigido a las Gerencias en forma mensual, con lo cual cada Gerencia sabía su marcha presupuestal.
  - También se emitieron en forma semanal durante todo el año 2014 los análisis del seguimiento de la ejecución presupuestal, dicha información fue puesta a disposición de la Presidencia, Gerencia General y todas las Gerencias de línea y Apoyo en los comités de gerentes de los días lunes.
  - Con esta acción se cumplió el fin del Presupuesto referido a que sirve para la toma de decisiones a nivel institucional.

- Se emitieron informes trimestrales de Ejecución Presupuestal dirigido al Consejo Directivo, con lo cual se estuvo informando a los Directores del OSIPTEL sobre la marcha presupuestal de la Entidad.
- Finalmente, en mayo del año 2014 se obtuvo el Dictamen de la Auditoría Financiera y Presupuestal del OSIPTEL del periodo fiscal 2013 sin observaciones, cabe precisar que dicho resultado es obtenido por quinto año consecutivo.

✓ **Evaluación del presupuesto.**

- Conciliación del Marco Legal del Presupuesto 2013 – II Semestre, se cumplió con ejecutar la conciliación el 28 de febrero del año 2014 y se firmó el acta en señal de conformidad con lo cual quedaron conciliadas las cifras con la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF.
- Conciliación del Marco Legal del Presupuesto 2014 – I Semestre, se cumplió con ejecutar la conciliación el 12 de setiembre del año 2014 y se firmó el acta en señal de conformidad con lo cual quedaron conciliadas las cifras con la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF.
- Evaluación del Presupuesto Anual 2013 – II Semestre; fue presentado el 10 de abril del 2014 cumpliéndose con remitir la evaluación en el plazo previsto a las 3 entidades MEF, Contraloría y Congreso con carta N° 107-PD.GPP/2014.
- Evaluación del Presupuesto 2014 – I Semestre; fue presentado el 14 de agosto del 2014 cumpliéndose con remitir la evaluación en el plazo previsto a las 3 entidades MEF, Contraloría y Congreso con carta N° 245-PD.GPP/2014.

- ✓ **Obtención de autorizaciones para el desarrollo de inversiones en el Marco del SNIP.** Se ejecutó del proyecto de inversión pública: “Mejoramiento de la Capacidad Fiscalizadora y Supervisora del OSIPTEL” con un 100% de avance físico y financiero; asimismo se ejecutó la ampliación de metas de los componentes 1: equipos de medición de calidad y componente 2: camionetas y se informaron a OPI-PCM mediante Carta N° 042-GPP/2014 los cuales procedieron al registro del Formato SNIP 16 Registro de Variaciones en la Fase de Inversión el 16/10/2014 en el Banco de Proyectos del MEF sustentando mediante Informe Técnico N° 091-2014-PCM/OGPP-OPI.

Se actualizó la ficha del banco de proyectos del PIP: “Mejoramiento de la Capacidad Fiscalizadora y Supervisora del OSIPTEL”, con código SNIP: 267068 el 10/12/2014 según el levantamiento de observaciones realizado.

- ✓ **Actualizar Documentos de Gestión.**

**TUPA:** Se ha elaborado la documentación a ser presentada a la PCM y su remisión:

- Proyecto del nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos
- Proyecto de Decreto Supremo para la aprobación del TUPA del OSIPTEL
- Exposición de motivos para la aprobación del TUPA

- Informe Técnico de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
- Formato de Sustentación Legal y Técnica de Procedimientos contenidos en el TUPA
- Sustento Legal de los Procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos

En la presente propuesta se destaca:

- Cambio de nombres a fin que sea más entendible para el usuario
- Se ha agregado normativa de rango de Decreto Supremo o norma de mayor jerarquía así como la actualización de la normativa emitida por el OSIPTEL.
- Se han modificación los plazos para resolver:
  - ✓ En 3 procedimientos se han reducido los plazos
  - ✓ En 5 se han actualizados los plazos considerando el tiempo hasta el pronunciamiento sobre el fondo del asunto
- Se ha actualizado costos de los derechos de tramitación para los procedimientos que requieren la entrega de información en fotocopia, CD o DVD
- Se han creado 3 nuevos procedimientos y se han eliminado 6 procedimientos
- Adicionalmente se está sustentando las mejoras del avance de simplificación, utilizando el Decreto Supremo N° 064-2010-PCM: Aprueba la metodología para determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en el TUPA.

**CAP:** A fin cumplir con un requerimiento judicial, se elaboró el Informe de opinión técnica favorable a Propuesta de aprobación del CAP Provisional, de acuerdo a los lineamientos de SERVIR. El CAP se aprobó con Resolución PD N° 103 -2014-PD/OSIPTEL.

✓ **Optimización de la Gestión de Procesos Institucionales.**

Implementación del rediseño de Procesos:

Se han clasificado las actividades del OSIPTEL en Macroprocesos, Procesos y Procedimientos y organizados en los siguientes niveles: Estratégico, Operativo y de Apoyo.

El siguiente cuadro se muestra las cantidades de procesos y procedimientos identificados en el OSIPTEL:

	Estratégico	Operativo	Apoyo	Total
<b>Macroproceso</b>	3	5	8	16
<b>Proceso</b>	15	18	34	67
<b>Procedimientos</b>	47	68	125	240

Se han seleccionado siete (07), en base a una priorización con el Plan Estratégico institucional, teniéndose como resultado los siguientes procesos a rediseñar: Supervisión, Solución de Reclamos de Usuarios, Atención de

Requerimientos de Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas, Emisión de Normas y Lineamientos, Orientación y Atención a Usuarios, Fiscalización y Sanción y Mantenimiento e Infraestructura.

Comité de Riesgos

De acuerdo a los requerimientos de SERVIR, se ha gestionado el dimensionamiento del personal requerido para ejecutar los procesos y procedimientos a cargo del OSIPTTEL.

Se ha elaborado una metodología para fortalecer el trabajo colaborativo de modo que apoye la difusión de la información relevante entre las Gerencias.

Con respecto a una herramienta de gestión de seguimiento de procesos, se ha elaborado los términos de referencia, la misma que se ha presupuestado para el siguiente año.

Se remitió a la GAF los Términos de Referencia a fin que se contrate la consultoría para el desarrollo de herramienta de explotación del SIAF para el área de Presupuesto de GPP y Contabilidad de modo que les ayude a generar reportes sistematizados del SIAF.

Se debe indicar que el presente Comité de Riesgos se recompuso el 21/07/2014, mediante Memorando N° 683-GG/2014, con el encargo de continuar con la implementación del componente de Evaluación de Riesgos de acuerdo a la metodología aprobada por Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG.

Las actividades realizadas han sido:

Actividad implementada	Acciones específicas
Instalación del Comité de Riesgos (Acta N° 001)	Enfoque del sistema de control y evaluación de riesgos.
Definición del plan de acción (Acta N° 002)	Definición del Alcance Matriz de Riesgos Capacitación Reunión con Gerentes (selección de procesos) Metodología AMFE (Enfoque de Riesgo del Procesos)
Explicación de la metodología a utilizar (Acta N° 003)	Presentación de la Metodología AMFE, formato a utilizar en el cálculo del riesgo del proceso

Adicionalmente se ha realizado el seguimiento y apoyo a las labores de la Consultoría “Contratación del Servicio de Consultoría para la Identificación y Evaluación de Riesgos en el Marco del Sistema de Control Interno” la cual tiene por entregables la matriz de probabilidades e impacto de riesgos de seis procesos.

Se ha propuesto al Presidente del Comité de Control Interno, el siguiente programa de actividades para el año 2015:

- ✓ Identificación de los procesos del OSIPTEL que serán evaluados.
- ✓ Capacitación al personal respecto a la metodología a seguir para la identificación de los riesgos.
- ✓ Plan de Trabajo de cada área (detalle de tareas a ser realizadas y los plazos asignados a ellas).
- ✓ Identificación de los riesgos debidamente clasificados para cada uno de los procesos.
- ✓ Elaboración de matriz de probabilidad e impacto de todos los riesgos identificados en el informe previo, los cuales deberán ser valorados mediante un análisis cualitativo y cuantitativo.
- ✓ Elaboración del Plan de Acción para implementar los controles

Desarrollo de la encuesta de satisfacción del usuario interno:

Para la realización de las encuestas se ha adquirido el servicio de generación de encuestas virtuales de la empresa Survey Monkey.

Se invitó a todo OSIPTEL para participar en las encuestas virtuales (ESCI) que evaluará la experiencia interna con los servicios brindados por las diversas áreas de nuestra institución.

En tal sentido se ha realizado tres Encuestas de Satisfacción al Usuario, lo cual ha permitido calcular la línea base de los indicadores propuestos en el PEI.

Indicador	Línea Base	1er Año	2do Año	3er Año
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea	59%	63%	68%	72%
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo	57%	61%	65%	70%

Adicionalmente se estima una mejora de 7% anual en el crecimiento de dicho indicador.

**Sistemas de Gestión de Seguridad (SGSI)**

Se ha participado en las auditorias del referido sistema

- ✓ **Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.**
  - Se implementó el Proyecto: "Fortalecimiento del rol de OSIPTEL como Fiscalizador y Supervisor de los servicios de telecomunicaciones", el cual tuvo 4 entregables y 3 misiones a Lima (vista de consultores expertos).
  - En el marco de APEC, Durante la "50° Reunión TEL" realizada del 29 de setiembre al 03 de octubre de 2014, en Brisbane, Australia,

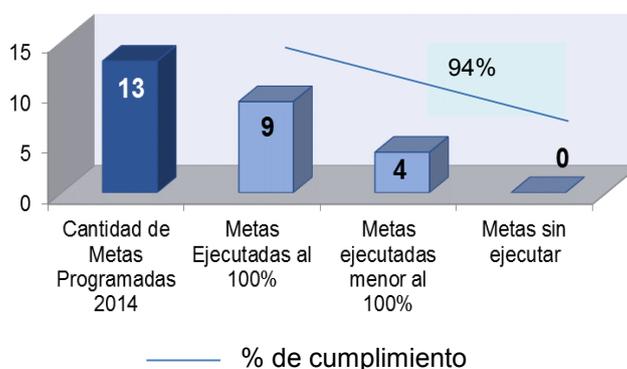
fueron pre-aprobados los siguientes proyectos elaborados por el OSIPTEL:

- Economic and engineering analysis for providing fixed and mobile broadband with Quality of Service (QoS) assurance, que consiste en la realización de un análisis económico y de ingeniería para la provisión de banda ancha con calidad de servicio garantizada.
- Regulatory policies regarding the suitable use of International Roaming Service in APEC Region, que comprende una investigación sobre las políticas regulatorias y mejores prácticas para el uso adecuado del servicio de roaming internacional en la Región APEC.
- World telecom trends for development of stakeholders in APEC Region, que consiste en la organización de un seminario sobre la tendencia mundial de los países desarrollados con relación a los nuevos servicios y equipos de telecomunicaciones de última generación.
- Se llevó a cabo la XXIV Reunión del CPP.I, organizado por el OSIPTEL en su calidad de Presidente del Referido Comité. Asimismo, se realizaron las coordinaciones correspondientes a la realización de la XXV Reunión del CCP.I, realizada en Asunción, Paraguay.
- Se organizó el II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, en el mes de setiembre. El mencionado Seminario contó con la participación de reconocidos ponentes naciones e internacionales. Asimismo, se realizaron las sesiones del Grupo de Trabajo de “Protección y Calidad de Servicio al Usuario” de REGULATEL.
- Se llevó a cabo el 2do Programa de Visitas Técnicas para Organismos Reguladores de América, el cual contó con la participación de representantes de CONATEL (Paraguay), SIGET (El Salvador) y SUTEL (Costa Rica).
- Se participó en las principales Reuniones de las Organizaciones Internacionales correspondientes: UIT (Conferencia de Plenipotenciarios –PP14), CITEL (VI Asamblea, XXIX Reunión de COMCITEL, XXX GTPC), REGULATEL (Plenario Extraordinario, Cumbre BEREK-REGULATEL, Asamblea Plenaria, Reunión de los Grupos de Trabajo y del Comité Ejecutivo); entre otros.
- Coordinación de Programas de Cooperación Nacional No Reembolsable (PRONACINR) con APCI, en la etapa de priorización de proyectos.
- Coordinación con MINCETUR, respecto al apoyo técnico de los siguientes Acuerdos Comerciales: TISA, TPP, Alianza del Pacífico y Turquía.
- En estrecha coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), se ha participado en las reuniones de seguimiento de los acuerdos del Encuentro Presidencial y 1° Gabinete Binacional de Ministros Perú – Colombia; asimismo, se han realizado las coordinaciones correspondientes al Encuentro Presidencial y VIII Gabinete Binacional de Ministros Perú – Ecuador.

- ✓ **Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución**, durante el año se tiene los siguientes logros:
  - OSIPTEL tiene la Presidencia del CCP.I de la CITEL, en el periodo de reuniones 2014-2018.
  - OSIPTEL tiene a su cargo las siguientes relatorías del CCP.I:
    - Relatoría sobre Protección de los Derechos de los Usuarios.
    - Relatoría de Roaming.
    - Relatoría de Aspectos Económicos de los Servicios de Telecomunicaciones/TIC.
    - Relatoría de Banda Ancha para el Acceso Universal y la Inclusión social.
  - El OSIPTEL ha iniciado su participación presencial en las actividades de la OCDE, asistiendo a la 11° Reunión del Comité de Política Regulatoria, la 3° Reunión de la Red de Reguladores Económicos y reuniones asociadas, realizadas en París (Francia), del 03 al 07 de noviembre de 2014. Asimismo, se remitieron los Compromisos de Participación en las actividades de la OCDE, principalmente en los Comités de Competencia y Política Regulatoria.

**Gerencia – Gerencia de Asesoría Legal**

**Cumplimiento de Metas 2014  
GAL**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuya meta que tiene un cumplimiento menor al 100%:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GAL	Formular Memorandos Jurídicos	
	Asistencia Legal a Grupos Normativos	
	Participación en Comités Especiales (Contrataciones de bienes y servicios)	
	Participación en Grupos de Gestión (aportes, presupuesto entre otros)	

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 4 Indicadores de Desempeño (3 a nivel de resultado y 1 a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 5 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<p>% de recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente implementadas</p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>Durante el año 2014, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó como norma final:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) La modificación del Reglamento General de Tarifas a través de la Resolución N° 024-2014-CD/OSIPTEL. En dicha Resolución se recogen las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal a través del Memorando N° 142-GAL/2012.</li> <li>(ii) Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En dicha Resolución se recogen las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal a través del Memorando N° 12-GAL/2013.</li> <li>(iii) Modificación al Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En dicha Resolución se recogen las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal a través del Memorando N° 82-GAL/2014.</li> <li>(iv) Instructivo General de Contabilidad Separada. En dicha Resolución se recogen las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal a través de correo electrónico remitido el 27.11.2012.</li> </ul>
<p>% de implementación del sistema de información para gestionar los PAS y procesos judiciales del OSIPTEL</p>	<p>Este Indicador se ha ejecutado al 100% en el mes de setiembre de 2014.</p>
<p>N° de mecanismos de seguimiento y control de producción normativa institucional</p>	<p>Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>La Gerencia de Asesoría Legal a través del Informe N° 116-GAL/2014 informó a la Gerencia General que a fin de efectuar el seguimiento de los proyectos normativos que formulan las distintas Gerencias del OSIPTEL, y llevar un control respecto al cumplimiento de los plazos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad para el Procedimiento de Emisión de Normas por el Consejo Directivo (P-PEN-01), es necesario contar con una herramienta informática que facilite el registro y seguimiento de las etapas del proceso de elaboración de normas, es decir, desde la iniciativa por parte de las Gerencias involucradas y/o el pedido formulado por la Alta Dirección, hasta la aprobación de la Norma Final por parte del Consejo Directivo.</p> <p>Teniendo en cuenta ello, conjuntamente con la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadística, han</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance																								
	<p>desarrollado un sistema de información y gestión de la producción normativa del OSIPTEL, denominado "Sistema de Gestión de Emisión de Normas" (SIGGEN), que permitirá el registro y seguimiento sobre el procedimiento de elaboración de normas del OSIPTEL, el mismo que de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 265-GAL/2014 se otorgó la conformidad de la implementación del mismo.</p>																								
<p>N° de propuestas de medición de resultado y calidad de proceso implementadas</p>	<p>Este indicador superó el 100% de la meta programada para este año.</p> <p>Durante el I semestre 2014, la Gerencia de Asesoría Legal a través del Memorando N° 095-GAL/2014 informó las propuesta e indicadores para la medición del objetivo resultado y calidad de procesos implementados, los cuales detallamos a continuación:</p> <p>(i) Propuesta: Reducir los plazos para la atención de solicitudes de asesoría legal, el cual ha sido fijado en quince (15) días hábiles. Indicador: 80% de las solicitudes de asesoría legal serán atendidas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.</p> <p>(ii) Propuesta: Medición de recomendaciones de la Gerencia de Asesoría Legal con motivo de los recursos de apelación interpuestos en procedimientos administrativos, acogidas por el Consejo Directivo. Indicador: 80% de las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los de los recursos de apelación interpuestos en los procedimientos administrativos sancionadores, deben ser acogidas por el Consejo Directivo.</p> <p>Dichos indicadores comenzaron a medirse a partir del II semestre 2014. Los resultados de la medición son los siguientes:</p> <p>I. % Recomendaciones formuladas por la GAL acogidas por el CD en el análisis de los procedimientos administrativos</p> <table border="1" data-bbox="635 1294 1348 1444"> <thead> <tr> <th></th> <th>Recursos de Apelación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acogidos por el CD</td> <td>24</td> <td>85.71%</td> </tr> <tr> <td>No acogidos por el CD</td> <td>4</td> <td>14.29%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>28</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>II. % Solicitudes de asesoría legal atendidas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles</p> <table border="1" data-bbox="635 1585 1348 1787"> <thead> <tr> <th></th> <th>Recursos de Apelación</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atendido entre 1 y 15 días hábiles</td> <td>56</td> <td>90.32%</td> </tr> <tr> <td>Atendido con posterioridad a 15 días hábiles</td> <td>6</td> <td>9.68%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>62</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		Recursos de Apelación	Porcentaje	Acogidos por el CD	24	85.71%	No acogidos por el CD	4	14.29%	Total	28	100%		Recursos de Apelación	Porcentaje	Atendido entre 1 y 15 días hábiles	56	90.32%	Atendido con posterioridad a 15 días hábiles	6	9.68%	Total	62	100%
	Recursos de Apelación	Porcentaje																							
Acogidos por el CD	24	85.71%																							
No acogidos por el CD	4	14.29%																							
Total	28	100%																							
	Recursos de Apelación	Porcentaje																							
Atendido entre 1 y 15 días hábiles	56	90.32%																							
Atendido con posterioridad a 15 días hábiles	6	9.68%																							
Total	62	100%																							

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

- ✓ **Asistencia Jurídica a la Alta Dirección.** Durante el I semestre se atendió lo siguiente: Pedido del Consejo Directivo de la Sesión N° 470. Pedidos del Consejo Directivo de las Sesiones N° 516 y 528. Pedido del Presidente a

través del Memorando N° 049-PD/2014. Pedido del Consejo Directivo de la Sesión N° 528. Respuesta a la solicitud de trato directo presentada por Telefónica del Perú S.A.A. respecto a las diferencias en el cálculo del factor de productividad de los años 2004, 2007, 2010 y 2013.

Durante el II Semestre se atendió los siguientes pedidos: Consulta sobre aspectos vinculados al pronunciamiento emitido por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 127-2014/CD/OSIPTEL. Elaborar propuesta normativa de modificación de selección de miembros de los Consejos Directivos de los Organismos Reguladores. Proyecto de Reglamento de Aportes por Regulación al OSIPTEL. Proyecto de Directiva de Procedimiento Administrativo Disciplinario. Informe sobre la facultad discrecional para la evaluación de la obligación de reportar información periódica por parte de las Empresas Operadoras. Modificación del Reglamento interno del Consejo Directivo del OSIPTEL. El Congresista Justiniano Apaza Ordoñez, remite opinión del proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos. Cumplimiento de sentencia judicial (Expediente N° 07787-2012-Expediente N° 00010-2007-GG-GFS/MC) con relación al recurso de apelación interpuesto por América Móvil S.A.C., contra la Resolución N° 219-2007-GG/OSIPTEL. Solicitud de TDP de suspensión de noventa (90) días adicionales de proceso arbitral. Cumplimiento de sentencia judicial (expediente N° 20636-2012) con relación al recurso de apelación interpuesto por América Móvil S.A.C., contra la Resolución N° 204-2007-GG/OSIPTEL. Proceso de amparo interpuesto por OSIPTEL contra los árbitros del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, el emitir medida cautelar a favor de Telefónica del Perú. Opinión legal sobre la viabilidad de interponer Recurso de Casación en el proceso contencioso administrativo, iniciado por América Móvil Perú S.A.C. contra el OSIPTEL sobre impugnación de resolución administrativa (Expediente N° 4492-2012).

✓ **Gestión de posición institucional frente a otras instituciones.**

- Comentarios a la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973.
- Validación de las actividades y objetivos estratégicos de la “Política Criminal frente a los Delitos Patrimoniales”.
- Informe técnico en el marco del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico.
- Versión Final del Contrato Innominado de Prestación de Servicios de la Oferta Pública del Proyecto “Prestación de Servicios de Seguridad Tecnológica en las Prisiones”.
- Aplicación del Reglamento de Cobertura frente a los Planes de Cobertura contenidos en los contratos de concesión de las empresas operadoras.
- Comentarios al “Proyecto de Ley N° 3854/2014-CR, que declara de interés público la instalación de módulos de atención ciudadanos”.
- Comentarios al “Anteproyecto de la Ley de Bases de la Administración Pública”.
- Comentarios al Proyecto del Reglamento de la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el uso seguro y responsable de las tecnologías de la información y comunicaciones por niños, niñas y adolescentes.

- Comentarios al Proyecto de Reglamento de la Ley N° 30083, Ley que establece medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles.
  - Comentario al Proyecto de Ley N° 2543/2013-PE. Ley que modifica la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
  - Proyecto de Ley N° 1819/2012, Ley de Telecomunicaciones
  - Proyecto de Ley N° 3558/2013-CR, Ley que faculta a los Organismos Reguladores a sancionar a las empresas bajo su supervisión que presten un servicio no idóneo a los usuarios de manera particular.
  - Proyecto de Ley N° 3139/2013-CR, Ley para el fortalecimiento de la expansión de la infraestructura en telecomunicaciones.
  - Proyecto de Ley N° 2703/2013-CR, Ley que crea el registro de vigilancia y monitoreo del servicio de Internet.
  - Proyecto de Ley que establece la constitución del país en única zona primaria, eliminando las llamadas a larga distancia.
  - Proyecto de Ley N° 3491/2013-CR, Ley del Nuevo Código Penal.
  - Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 024-2010-MTC que aprueba el procedimiento para la subsanación de la información consignada en el Registro de Abonados pre pago.
  - Proyecto de Norma complementaria al reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular (Terminales robados).
  - Proyecto de Decreto Supremo que modifica la base de cálculo del aporte por regulación a cargo de empresas bajo el ámbito de competencia del OSIPTEL.
  - Proyecto de Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 1012 que aprueba la Ley Marco de Asociaciones Público – Privadas para la generación de empleo productivo y dicta normas para la digitalización de los procesos de promoción de inversión privada.
- ✓ **Asesoría Legal;** se tiene la participación y opinión legal en temas normativos, siendo los más importantes:
- Comentarios al “Proyecto de Ley N° 3065/2013-CR - Ley de promoción a la formalización del servicio de radiodifusión comunitaria, en áreas rurales y de preferente interés social y que modifica diversos artículos de la Ley de radio y televisión”; solicitado por el Presidente de la Comisión de Transportes y Comunicaciones - CTC (Sr. Leonidas Huayama Neira).
  - Comentarios al Proyecto de Ley N° 3141/2013-CR, "Ley que declara de interés público la implementación e instalación de sistema de bloqueadores de líneas telefónicas móviles (celulares) en los establecimientos penitenciarios y establece la sanción de reubicación a penales de máxima seguridad para los internos que delinquen".
  - Comentarios a la modificación de la Ley de Delitos Informáticos.
  - Comentarios Proyecto de Ley N° 3167/2013-CR - Ley de Telefonía y de Internet Rural.
  - Comentarios sobre D.S. N° 080-2014-EF, publicado el 22.04.14, en El Peruano, mediante el cual el MEF modificó, en parte, el

- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado con D.S. N° 184-2008-EF.
- Comentarios a la solicitud de transferencia de títulos habilitantes presentada por AMERICATEL PERÚ S.A., a favor de Nextel del Perú S.A.
  - Comentarios al Proyecto de Reglamento General de Supervisión
  - Comentarios al proyecto de norma sobre Manejo Operativo del Sistema de Información para la Gestión de Estadísticas Periódicas - SIGEP a través de la página web del OSIPTEL.
  - Comentarios al documento "Estrategia N° 02-2014: Mejora del servicio de atención a usuarios en las Oficinas Desconcentradas".
  - Comentarios al Proyecto del " Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL - SIRT".
  - Comentarios al Proyecto de modificación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico, aprobado por resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en la actividad 01 del Procedimiento de Emisión de Normas por el Consejo Directivo (P-PEN-01).
  - Comentarios sobre pedido de OLO DEL PERÚ S.A.C. al MTC para la cesión de uso temporal del espectro radioeléctrico de la banda 2668-2670 Mhz a favor de TVS WIRELESS S.A.C.
  - Comentarios al Proyecto de Ley N° 3197/2013-CR - Ley que declara de necesidad pública e interés nacional el mejoramiento e instalación de los servicios de radiodifusión sonora y televisiva en zonas rurales y de frontera del país.
  - Comentarios al proyecto de Versión Final del Contrato Innominado de Prestación de Servicios - Oferta Pública del Proyecto "Prestación de Servicios de Seguridad Tecnológica en las Prisiones".
  - Comentarios sobre la aplicación del Reglamento de Cobertura frente a los Planes de Cobertura contenidos en los contratos de concesión de las Empresas Operadoras - Análisis preliminar.
  - Comentarios sobre D.S. N° 080-2014-EF, publicado el 22.04.14, en El Peruano, mediante el cual el MEF modificó, en parte, el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado con D.S. N° 184-2008-EF.
  - Comentarios al Proyecto de Ley N° 3432/2013-CR, Ley que combate la publicidad no deseada por vía telefónica
  - Comentarios al proyecto de "Convenio de Colaboración para el Encargo de Tramitación de Procedimiento de Ejecución Coactiva"
  - Comentarios al Proyecto de Versión Final del Contrato Innominado de Prestación de Servicios de la Oferta Pública del Proyecto "Prestación de Servicios de Seguridad Tecnológica en las Prisiones".
  - Informe técnico en el marco del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico.
  - Comentarios a la Carta N° CONFIEP PRE-073/14 de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP, de fecha de recepción 30 de abril de 2014.
  - Propuesta normativa para la modificación del Anexo II del artículo 3° del Decreto Supremo N° 118-2013-PCM, por el que se declaró que

el Decreto Supremo N° 012-2002-PCM, en su totalidad, no forma parte del ordenamiento jurídico vigente.

- Comentarios al Proyecto de Ley N° 3432/2013-CR, Ley que combate la publicidad no deseada por vía telefónica
- Asimismo, la Alta Dirección ha tomado decisiones en consonancia con lo opinado por la Gerencia de Asesoría Legal en sus 90 informes desarrollados.
- Comentarios con relación a la Nueva Ley de Contrataciones del Estado –Ley N° 30225 publicada el 11 de julio 2014 en el Diario Oficial El Peruano, la cual deroga el Decreto Legislativo N° 1017.
- Elaboración de Proyecto de Reglamento del Aporte por Regulación al OSIPTEL. de acuerdo a lo requerido por la Gerencia General mediante Memorando N° 587-GG/2014.
- Comentarios al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Comentarios al Reglamento General de Supervisión
- Comentarios al Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico
- Comentarios al Procedimiento de Supervisión del servicio de acceso a Internet.

- ✓ **Participación en Grupos de Trabajos;** se tiene las siguientes participaciones más importantes:

Participación en comisiones de trabajo:

- Grupo de Trabajo que, por encargo de GG, tuvo a cargo la elaboración de la Directiva que contiene los lineamientos que permitirán planificar de manera eficiente las labores de evaluación y fiscalización de la obligación de reportar información periódica a que se refiere la Resolución de Consejo Directivo N° 121-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Grupo de Trabajo encargado de la elaboración de la metodología para el establecimiento de las multas.
- Grupo de Trabajo del Sistema de Control Interno.
- Comité especial para el deslinde de responsabilidad disciplinaria relacionada a la contratación del servicio de fibra óptica.
- Comité especial para el deslinde de responsabilidad disciplinaria relacionada a la contratación del servicio de seguridad y vigilancia de la sede central San Borja y oficinas de San Isidro, San Juan de Miraflores y el Callao
- Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado.
- Grupo de Trabajo encargado de la revisión y sistematización de las Directivas emitidas por el OSIPTEL.
- Grupo de Trabajo al Proyecto de Modificación de la Ley de Telecomunicaciones
- Comité de Riesgos
- Análisis de modificación de normativas del TUO de las Condiciones de Uso, Uso Prohibido, Uso Indebido, respecto a la prestación del servicio de acceso a internet vía redes LAN en zonas aledañas a penales.
- Comité de Apoyo de Aportes

- Comité de Activos y Pasivos
- Comisión de Planeamiento y Presupuesto
- Comité de Gestión de Seguridad del Negocio.
- Comité de Seguridad y Salud del Trabajo.
- Grupo de Trabajo del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Grupo de Trabajo del Reglamento General de Supervisión
- Grupo de Trabajo del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.
- Grupo de trabajo para el Procedimiento de Supervisión del servicio de acceso a Internet.
- Grupo de trabajo encargado de proponer lineamientos que permitan planificar de manera eficiente las acciones de evaluación y supervisión a la obligación de remisión de información periódica.
- Grupo de Trabajo para la propuesta de modificaciones normativas y acciones necesarias para el cumplimiento del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso. Grupo de Trabajo interinstitucional para la elaboración del Reglamento de la Ley N° 30254.
- Comisión Nacional para la Lucha contra los Delitos Aduaneros y la Piratería.
- Grupo de Trabajo para la elaboración del Manual de Excelencia en la Gestión.
- Grupo de Trabajo del Proyecto “Rediseño del Sistema de Gestión Documentaria”.
- Grupo de Trabajo del Proyecto de Reglamento de Aportes por Regulación al OSIPTEL.
- Grupo de Trabajo para revisión de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGS).
- Grupo de Trabajo del Proyecto de Directiva de Procedimiento Administrativo Disciplinario

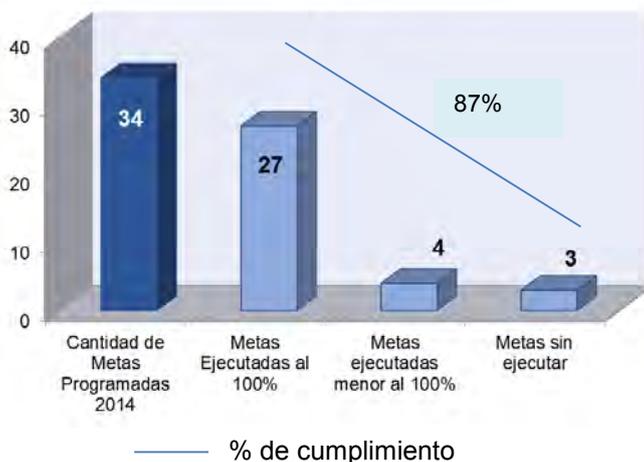
Participación en comisiones especiales:

- Servicio de Digitalización de Documentos Institucionales con Valor Legal
- Consultoría para la realización de la Encuesta residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2014
- Comité especial permanente C.E.P para la Gerencia de Oficinas Desconcentradas
- C.E.P para la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Asesoría Legal y Procuraduría Pública.
- Contratación de una empresa que provee servicios de información regulatoria, monitoreo del desarrollo de los mercados internacionales de Telecomunicaciones y Benchmarking.
- Servicio de Transporte de Carga a Nivel Nacional.
- Servicio de Consultoría para el Rediseño del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos del OSIPTEL.
- Servicio de Arrendamiento de local para OD en Abancay
- Servicio de mantenimiento de equipos informáticos
- Servicio de Arrendamiento de local en el VRAE.
- Adquisición de Software Especializado para Implementación de Firma Digital.

- Servicio de elaboración de Manual de Procedimiento para Garantizar la Sostenibilidad Operativa del Centro de Datos.
- ✓ **Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL.** se tiene las siguientes participaciones más importantes:
  - Con Memorando N° 284-GG/2014 de fecha 8 de abril de 2014, la Gerencia General solicito a la PP, GAF, GFS y GAL, la elaboración de un informe conjunto respecto del impacto de la Resolución del Tribunal Fiscal - RTF N° 01672-5-2014 y la estrategia de defensa. Las áreas emitieron el informe N° 021-PP.GAL.GFS.GAF/2014 de fecha 6 de mayo de 2014. Al respecto cabe indicar que esta actividad se realiza a requerimiento de la Procuraduría Pública.
  - Con Memorandum N° 041-PP/2014, la Procuraduría Pública solicitó opinión legal sobre la viabilidad de interponer Recurso de Casación en el proceso contencioso administrativo, iniciado por América Móvil Perú S.A.C. contra el OSIPTEL sobre impugnación de resolución administrativa (Expediente N° 4492-2012).
  - Con Memorandum N° 176-PD/2014, se solicitó opinión legal sobre cumplimiento de la sentencia judicial (Expediente N° 07787-2012-Expediente N° 00010-2007-GG-GFS/MC) con relación al recurso de apelación interpuesto por América Móvil S.A.C., contra la Resolución N° 219-2007-GG/OSIPTEL, en virtud del Informe N° 044-PP/2014.
  - Mediante Informe N° 048-PP/2014, la Procuraduría Pública solicitó opinión legal sobre solicitud de TDP de suspensión de noventa días adicionales de proceso arbitral.
  - Con Memorandum N° 173-PD/2014, se solicitó opinión legal sobre cumplimiento de la sentencia judicial (expediente N° 20636-2012) con relación al recurso de apelación interpuesto por América Móvil S.A.C., contra la Resolución N° 204-2007-GG/OSIPTEL.
  - Mediante Informe N° 054-PP/2014, la Procuraduría Pública solicitó opinión legal sobre la viabilidad de interponer recurso de agravio constitucional en el proceso de amparo, iniciado por el OSIPTEL contra los miembros del Tribunal Arbitral del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima y Telefónica del Perú S.A.A. (Expediente 14720-2010).

**Gerencia – Gerencia de Comunicación Corporativa**

**Cumplimiento de Metas 2014  
GCC**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GCC	Elaboración de dossier informativos -Mailing List	Incremento % de la población que conoce al OSIPTEL
	Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación.	
	Organización de seminarios internacionales (CCP.I y II)	Gestión en el desarrollo de Taller Motivacional para público interno, en el marco del Fomento de la Ética.
	Gestión en el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom	Elaborar y aprobar Protocolo de Relaciones Públicas.

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 6 Indicadores de Desempeño (2 indicadores a nivel de resultado y 4 indicadores a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 6 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades**

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Incremento % de la población que conoce al OSIPTEL	No se llegó a ejecutar la meta programada para este año
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador de resultado.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Incremento % de seguidores en las Redes Sociales	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Fortalecimiento de la imagen institucional"
Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Fortalecimiento de la imagen institucional"
% de actividades de cambio de imagen de OSIPTEL ejecutadas	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Fortalecimiento de la imagen institucional"
Nivel de Influencia en redes sociales	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad "Acciones de Fortalecimiento para la difusión institucional"

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

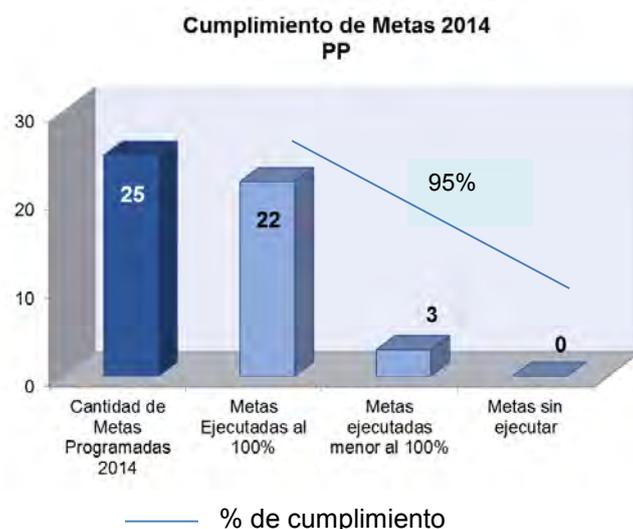
- ✓ **Acciones de Comunicación para el público EXTERNO.**
  - Se cumplió con llegar al 100% de cumplimiento en las tres acciones de comunicación: desarrollo de campaña publicitaria a nivel nacional, campaña de playas, campañas BTL a nivel nacional.
  - Campañas BTL por el Día del Consumidor, Inauguración del Centro de Orientación Cercado de Lima y finalmente la Institucional, realizada en el último trimestre.
  - Se logró desarrollar y poner en marcha la Campaña Publicitaria Institucional en el IV Trimestre del año, obteniendo resultados favorables sobre lo previsto.
  
- ✓ **Soportes para la comunicación EXTERNA.**
  - Se superó la cantidad de videos realizados por la GCC, debido que la mayor cantidad de productos y proyectos realizados por el OSIPTEL (por ejemplo, el TeVeó) realizados durante el 2014, generó mayores necesidades de comunicación. Los videos realizados fueron compartidos en redes sociales.
  - La memoria institucional contó un diseño innovador, incluyendo fotos de los trabajadores del OSIPTEL.
  - Duplicamos la meta de las publicaciones con cuatro libros institucionales.
  - Llegamos a la meta de emisión de los cuatro boletines informativos (OSIPTEL.COM).
  
- ✓ **Acciones de Comunicación para el público INTERNO.**
  - Llegamos a la meta de desarrollar seis charlas de Estaciones Culturales.
  - Superamos la meta de visitas y asesorías a las OD's, llegando a siete oficinas.
  
- ✓ **Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales.**
  - Organizamos la ceremonia por el XX Aniversario del OSIPTEL.
  - Organización del Seminario REGULATEL.
  - Superamos la meta de organización de reuniones informativas con periodistas y líderes de opinión

- ✓ **Fortalecimiento de la imagen institucional.**
  - Gestionamos el desarrollo del estudio de percepción y medición del nivel de satisfacción de los usuarios.
  - Lanzamos la nueva página web institucional.
  
- ✓ **Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional.**
  - Organizamos una charla para consolidar la presencia del OSIPTEL en redes sociales.
  - Superamos la meta de visitas a medios de comunicación en Lima.
  - Las visitas a los medios de comunicación permitió que los funcionarios del OSIPTEL puedan explicar a los periodistas (y al público televidente y oyente de los espacios periodísticos visitados) sobre las iniciativas realizadas durante el 2014.
  - Superamos la meta en emisión de Notas de Prensa.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público EXTERNO, se evidenció retraso en los procesos de contrataciones.	Se realizará un mayor seguimiento a los procesos de contratación, y se evidenciará vía correo electrónico al Sectorista cuando se evidencie algún retraso durante el proceso.
2. En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA, la información solicitada a las gerencias es remitida en forma tardía.	Para lograr la emisión continua de los reportes estadísticos, se establecerán indicadores mensuales que reflejen los tiempos de entrega de información por parte de las gerencias.
3. En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público INTERNO, no se desarrolló el Taller Motivacional, toda vez que se declaró desierto el último mes del año 2014.	Mayor seguimiento a los procesos de contratación.
4. En relación a la actividad de Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales, no contamos con el número de expositores suficiente, a fin de cumplir con el número de charlas programadas para Sociedad Telecom	Se realizará una programación anual de las charlas de Sociedad Telecom en coordinación con las gerencias.
5. En relación a la actividad de Fortalecimiento de la imagen institucional, no se ha podido realizar la comparación entre el porcentaje de usuarios que conoce al OSIPTEL, toda vez que la muestra no es comparativa a la de la encuesta del año 2014, en tanto las regiones seleccionadas para la encuesta no son las mismas que aquellas que se consideraron en la encuesta del año 2013.	Se ha considerado como encuesta base a la del año 2014, reajustando por ello los términos de referencia de la encuesta del año 2015.
6. En relación a la actividad de Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional, la información solicitada para la emisión de las notas de prensa es remitida de forma tardía por las gerencias.	Se establecerán indicadores mensuales que reflejen los tiempos de entrega de información por parte de las gerencias.

**Unidad Orgánica – Procuraduría Pública.**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas metas que tienen un cumplimiento menor al 100%:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
PP	<p>Preparar escrito absoluciones de apelaciones, de casaciones y otros medios impugnatorios interpuestos</p> <p>Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa.</p> <p>Asistencia a diligencias del proceso arbitral y entrevistas con árbitros u otros funcionarios de apoyo.</p>	

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 7 Indicadores de Desempeño (1 indicador a nivel de resultado y 6 indicadores a nivel de actividad) y agrupa sus tareas en 5 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades**

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% procesos concluidos a favor de OSIPTEL en el año. <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se superó la meta proyectada del 50% de procesos concluidos a favor del OSIPTEL en un 2% adicional, debido a desistimientos del proceso presentados por Telefónica del Perú SAA, así como otras formas de conclusión anticipada de procesos generadas por los demandantes, permitiendo reducir el plazo proyectado de conclusión del proceso a favor de OSIPTEL.
% de sentencias obtenidas a favor de OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el ejercicio 2014 de este indicador, representativo de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional".

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Al cierre del ejercicio 2014 se ha obtenido un 87% de sentencias a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial, llegando a cumplir con lo programado a pesar que se presentaron inconvenientes tales como la huelga judicial de duración de 45 días hábiles y la inacción del despacho judicial por vacaciones judiciales que se prolongó más allá de las fechas programadas, afectando la continuidad y celeridad de los procesos judiciales.
% de procesos judiciales concluidos en el año. <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se logró sobre pasar la meta del 10% programada para el ejercicio 2014 de procesos concluidos (archivados) obteniendo un 3% adicional debido a desistimientos del proceso presentados por Telefónica del Perú SAA, así como otras formas de conclusión anticipada de los procesos judiciales generadas por los demandantes.
% de actualización del Sistema Informático sobre el estado de los Procesos Judiciales. <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el ejercicio 2014 de este indicador, representativo de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional". Al cierre del año se ha obtenido un 80% de actualización del Sistema informático sobre el estado de los procesos judiciales, llegando a cumplir con lo programado. Dicho porcentaje se ha logrado con el recojo oportuno de las notificaciones en la Casilla del Colegio de Abogados, la casilla electrónica y el ingreso inmediato en los sistemas de seguimientos de causas.
N° de demandas y denuncias iniciadas en defensa de OSIPTEL. <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se ha superado la meta prevista para el ejercicio 2014 que fue de 05 procesos iniciados en defensa del OSIPTEL, teniendo un total de 06 procesos, 03 procesos contenciosos administrativos y 03 denuncias penales.
% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor de 4 años <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el ejercicio 2014 de este indicador, representativo de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional". Se ha gestionado la conclusión de procesos con la antigüedad mayor a 4 años, lo que ha dado un resultado de un 45% de procesos archivados, llegando a cumplir con lo programado para este año 2014. Esta meta se ha llegado a cumplir con la gestión de impulso procesal en procesos debidamente seleccionados y la programación de viajes para el seguimiento de los procesos en sedes judiciales de provincia. Asimismo, se tuvieron que superar los inconvenientes generados por la huelga judicial cuya duración fue de 45 días hábiles, afectando la continuidad normal de los procesos judiciales.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año. <b>Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón</b>	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el ejercicio 2014 de este indicador, representativo de la actividad "Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional". Evaluación al 2014, 12 procesos administrativos concluidos siendo en su mayoría concluidos ante la OSCE.

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

✓ **Defensa del OSIPTEL en Sede Judicial a nivel nacional.**

- En el ejercicio 2014 se han obtenido 157 sentencias de las cuales 129 han sido resueltas a favor del OSIPTEL y 28 en contra. Asimismo, se han obtenido 66 procesos concluidos de los cuales: 61 procesos han

concluido a favor del OSIPTEL (confirmando la legalidad de sus resoluciones administrativas) y 4 en contra.

- Han ingresado un total de 85 demandas en el año 2014, las cuales han sido debidamente contestadas dentro del plazo de ley.
- Se elaboraron 44 escritos de medios impugnatorios contra sentencias y otras resoluciones judiciales, en defensa de pronunciamientos obtenidos a favor de OSIPTEL.
- Se elaboraron 37 escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios, lo que refleja el seguimiento oportuno y constante de defensa de pronunciamientos obtenidos a favor de OSIPTEL, a efectos de obtener y mantener las sentencias y procesos concluidos a favor del OSIPTEL.
- Se participó aproximadamente en 172 asistencias a diligencias judiciales y entrevistas con jueces en el ejercicio 2014 a efectos de reforzar la defensa judicial.
- Se han realizado coordinaciones con las ODEs a fin de atender con inmediatez y eficientemente las solicitudes de los juzgados en provincia, delegando representación a los abogados de cada oficina descentralizada (mediante escritos judiciales a nivel nacional y memorandos respectivos), así como se han realizado viajes de gestoría, coordinación, seguimiento y supervisión de los procesos en donde OSIPTEL es parte.
- Se elaboraron 06 escritos de demandas: 03 de denuncias y 03 escritos de demandas, iniciadas en defensa del OSIPTEL, durante el ejercicio 2014.

✓ **Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa**

- Se elaboraron 21 escritos de impulso de absolución de medios impugnatorios de denuncias administrativas, a efectos de reforzar la estrategia de defensa planteada.
- Se evacuaron 12 informes y/o memorandos a otras gerencias a fin de informar y/o atender peticiones u otras solicitudes administrativas.
- Se participó aproximadamente en 20 diligencias procedimentales y/o entrevistas con funcionarios.

✓ **Procedimientos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante organismos Nacionales e Internacionales.** Se inició el ejercicio con un proceso arbitral, en el cual se asistió a una diligencia ante el Tribunal Arbitral del OSCE y se realizó un escrito de impulso procesal; lográndose la conclusión favorable para el OSIPTEL. No se presentaron más de procesos arbitrales contra el OSIPTEL, por ello no hubo requerimientos de acciones de defensa que realizar.

✓ **Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.**

- Elaboración de 7 escritos de impulso según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
- 05 asistencias a citaciones fiscales y/o entrevistas con fiscales, para ejercer la defensa del OSIPTEL según estrategia planteada.

- ✓ **Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos.**
  - 119 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y administrativos, poniendo en conocimiento oportuno a las áreas involucradas las sentencias de interés emitidas en los procesos judiciales, a fin de retroalimentar sus pronunciamientos administrativos con los criterios judiciales emitidos, facilitándoles tener dicha información como antecedente y/o precedente.
  - Elaboración de 26 documentos durante el periodo comprendido de enero a junio a fin de atender oportunamente los requerimientos de información sobre procesos judiciales y otros realizados por diversas entidades públicas y privadas.

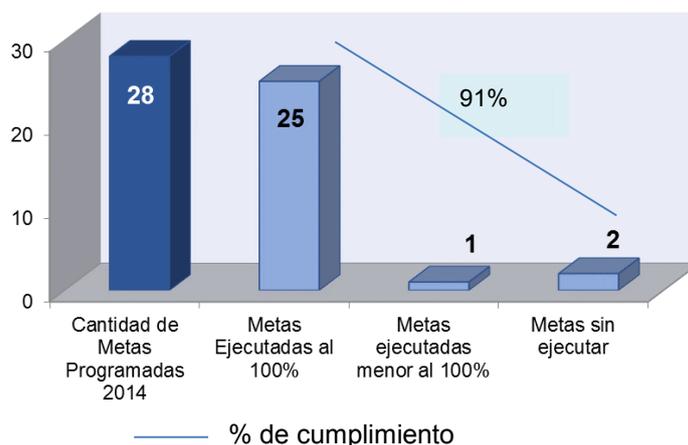
### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional. El problema incidió en las vacaciones judiciales evidenciando disminución del despacho judicial prolongándose más allá de lo programado en el mes de febrero, así como la huelga judicial a nivel nacional de los trabajadores del Poder Judicial que tuvo un periodo de duración de 45 días hábiles	Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes separándolos en 2 grupos a fin de atender los procesos de mayor demanda de tiempo y notificaciones remitidas. También se programó viajes de gestoría y seguimiento a fin de acelerar el pronunciamiento del Poder Judicial en los procesos judiciales tramitados en los diferentes distritos judiciales a nivel nacional.
2. En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional. La problemática radica en las diferentes sedes administrativas donde se ejercer la defensa (Jesús María, Miraflores, San Isidro, San Borja, Cerro de Pasco, entre otras), así como en la especialización en materias adicionales como Tributación (Aportes de Regulación e IGV), Contrataciones del Estado (Denuncia de infracción contra proveedores), Infracciones y sanciones laborales contra el OSIPTEL y procedimientos administrativo sancionador contra funcionarios; procesos Concursales, Conciliaciones extrajudiciales.  Existencia de pronunciamientos administrativos que establecen precedente en temas de fondo en materia de aportes.	Se elaboró plan de seguimiento mensual del estado de los procedimientos con entrevistas con entes resolutores, así como se elaboraron escritos de impulso.  Respecto de los temas especializados, se procedió a obtener apoyo de asesorías externas.  En temas de aportes, se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirieron opiniones técnicas, así del FITEL y del MTC para el tema de derecho al FITEL.
3. En relación a la actividad de Defensa en Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL, ante organismos Nacionales e Internacionales. Inexistencia de laudos arbitrales que establezcan pronunciamientos uniformes en materia de contrataciones con el Estado.	Se reforzó defensa en diligencia y en escritos de impulso procesal.
4. En relación a la actividad de Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>La excesiva dilación en resolver recurso de queja, lo cual se incrementó con la huelga judicial de 45 días útiles.</p> <p>Inconvenientes en sedes del Ministerio Público de provincia en recibir la declaración indagatoria de testigo en investigación fiscal, por cambio de domicilio.</p>	<p>Se realizaron reiterados requerimientos a la Fiscalía Superior a fin de que se resuelva el recurso de queja planteado.</p> <p>Se han efectuado coordinaciones con el representante del Ministerio Público en provincia a fin de que se reciba la declaración indagatoria vía exhorto</p>

**Gerencia - Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.**

**Cumplimiento de Metas 2014  
GTICE**



En el siguiente cuadro se detallan aquellas tareas y/o indicadores cuyas metas tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
GTICE	Dotar a los funcionarios del OSIPTEL de certificados digitales emitiéndolos por RENIEC	<p>Implementación de firmas y certificados digitales para la gestión documental interna</p> <p>Implementación de aplicativo para la gestión de tickets de soporte informático</p>

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 4 Indicadores de Desempeño a nivel de actividad y agrupa sus tareas en 4 Actividades. En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información”.</p> <p>Se habilitó, a disposición de los usuarios externos las siguientes aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados.</li> <li>• Encuesta sobre el servicio de orientación al usuario del OSIPTEL.</li> <li>• Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU)</li> <li>• Aplicativo TeVeo, que permite recolectar y representar información de cobertura (señal radioeléctrica), intentos no establecidos, llamadas interrumpidas y mediciones de velocidad de transmisión de datos, tanto de carga como de descarga, en forma independiente de las empresas operadoras de telefonía móvil a nivel nacional.</li> <li>• Sistema de Jurisprudencia del TRASU, cuyo objetivo es consultar expedientes del TRASU seleccionados como posible jurisprudencia.</li> </ul>
Aplicación para mejorar los procesos de gestión.	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información”.</p> <p>Se implementó el Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales – SIPROI, el cual permite brindar soporte a los procedimientos administrativos sancionadores (PAS), medidas correctivas (MC) y procesos judiciales dictados por los órganos competentes del OSIPTEL.</p>
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información”.</p> <p>Se implementó, a disposición de los usuarios internos las siguientes aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo la herramienta de MicroStrategy – Business Intelligence, se diseñaron tableros de control orientados a explotar información de las aplicaciones para la consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados, expedientes de reclamos gestionados en el TRASU, Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) y Reportes de la cobertura móvil (Señal OSIPTEL).</li> <li>• Se implementó el Voto Electrónico para elegir a dos representantes de los trabajadores para conformar el Comité para la elaboración del Plan de Desarrollo de la Personas al Servicio del Estado 2014 -2017.</li> <li>• La plataforma de Comunicaciones Unificadas, Microsoft Lync, proporcionando una experiencia de cliente único y coherente para la presencia, mensajería instantánea, voz y video.</li> <li>• El aplicativo para la gestión centralizada de proyectos, Project Server, para la GTICE, cuyo objetivo es gestionar los proyectos.</li> </ul>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración del Sistema ATUS y el Contact Center, respecto a los canales de atención por correo electrónico, formulario web y llamadas telefónicas.</li> <li>• Sistema de Gestión de Emisión de Normas –SISGEN, que permite el seguimiento y control de las normas elaboradas por el OSIPTEL, en materia de su competencia, desde la elaboración del proyecto de normas por parte de las gerencias hasta su aprobación por el Consejo Directivo.</li> <li>• Se implementó el módulo de consulta legal en el ATUS, en materia de protección y servicio al usuario.</li> </ul> <p>Se implementó el portal colaborativo en donde se encuentra publicado el aplicativo para la gestión centralizada de proyectos y la plataforma de Comunicaciones Unificadas.</p>
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador, representativo de la actividad “Gestión de la Infraestructura Tecnológica”.</p> <p>Se logró mantener la disponibilidad de la operatividad del centro de datos superando el indicador establecido.</p> <p>La información anual de la operatividad del centro de datos, ha sido determinada de acuerdo a los reportes del Sistema de Gestión de eventos de Seguridad de la Información – SIEM.</p>

**Detalle de resultados a nivel de Actividades:**

✓ **Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.**

- Se implementó el Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU), cuyo objetivo es proveer información, y con ello, empoderar a los usuarios del procedimiento de reclamos en segunda instancia, potenciando las condiciones con las que cuentan para defender adecuadamente sus derechos a través de una herramienta informativa que les permitirá realizar consultas acerca del estado del trámite de los expedientes de apelaciones o quejas que se encuentren tramitando en el TRASU del OSIPTEL, así como visualizar en línea los expedientes digitalizados
- Se culminó con la primera etapa del Servicio de Actualización del Sistema Administrativo Integrado – ERP, los entregables de esta primera etapa incluye el Informe de Planificación del Sistema.
- El Sistema de medición de la señal del servicio público móvil (TeVeo), que permite recolectar y representar información de cobertura (señal radioeléctrica), intentos no establecidos, llamadas interrumpidas y mediciones de velocidad de transmisión de datos, tanto de carga como de descarga, en forma independiente de las empresas operadoras de telefonía móvil a nivel nacional.
- Habilitación en nuestro Portal Institucional de la consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados, que permite verificar, en línea, si el código o serie electrónica (IMEI), que identifica a un teléfono móvil, se encuentra registrado por las empresas operadoras como hurtado, robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado.

- Se automatizó la transferencia, validación y carga de la información de equipos móviles que reportan las empresas operadoras y Ecuador, de acuerdo al Convenio Binacional.
- Implementación de tableros de control bajo la herramienta de MicroStrategy – Business Intelligence, orientados a explotar información de la aplicación para la consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados; orientaciones y jornadas del Sistema de Atención a Usuarios (ATUS); los expedientes de reclamos gestionados en el TRASU y reportes de la cobertura móvil (Señal OSIPTEL).
- Desarrollo de la nueva interface que tendrá el módulo comparativo de tarifas en cumplimiento de los lineamientos de la identidad gráfica institucional. Esta herramienta informática permitirá al ciudadano y usuario potencial de los servicios públicos de telecomunicaciones acceder de modo simple y amigable a la información sobre planes tarifarios, y poder compararlos de acuerdo a los criterios más importantes, los cuales son útiles para tomar decisiones de contratación.
- Sistema Integrado de Gestión de Centros Poblados, permite el registro y seguimiento de información vinculada al directorio de centros poblados institucional.
- Se aprobó con Resolución N° 085-2014-PD/OSIPTEL, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información para el periodo 2014 - 2017.
- Se dotó a 30 funcionarios del OSIPTEL los certificados digitales emitidos por el RENIEC.
- Integración del Sistema ATUS y el Contact Center, respecto a los canales de atención por correo electrónico, formulario web y llamadas telefónicas.
- Referente a la implementación de firmas y certificados digitales para la gestión documental interna, se adquirió el equipo de firma digital CryptoSign Server, cuyo software se encuentra acreditado por el INDECOPI.
- Se culminó con la primera etapa del Rediseño del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos del OSIPTEL, el cual incluye el informe de planificación del sistema.
- Se implementó, el Voto Electrónico para elegir a dos representantes de los trabajadores para conformar el Comité para la elaboración del Plan de Desarrollo de la Personas al Servicio del Estado 2014 -2017.

✓ **Gestión de la Infraestructura Tecnológica.**

- Se culminó con los proyectos para la implementación de la infraestructura tecnológica de la nueva oficina del OSIPTEL situada en Av Galvez Barrenechea San Isidro, los cuales involucran la adquisición/contratación e implementación de: Cableado estructurado (Etapas 1: Pisos 2°,3°,4°,5°,6° y Etapa 2: Pisos 1°,7°). Fibra oscura (interconexión con sede central, 1Gbps, redundante). Equipos de networking (switches). Telefonía IP.
- Implementación de la línea digital PRI para el contact center (0-801-121-21) del OSIPTEL, en su nuevo local de operación (Oficina de Gálvez Barrenechea).

- Implementación de la Solución de contact center del OSIPTEL para la atención de usuarios que incluye el licenciamiento de 16 agentes de atención operando en la nueva oficina de Gálvez Barrenechea.
  - Implementación de la línea digital PRI para la Central Telefónica del OSIPTEL (225-1313), que involucró la migración de línea al operador Claro en la modalidad de portabilidad numérica.
  - Se implementó la plataforma de Comunicaciones Unificadas, Microsoft Lync, proporcionando una experiencia de cliente único y coherente para la presencia, mensajería instantánea, voz y video.
  - Se implementó el aplicativo para la gestión centralizada de proyectos, Project Server, para la GTICE cuyo objetivo es gestionar los proyectos en un entorno colaborativo.
  - Se elaboró el manual de procedimientos para garantizar la sostenibilidad operativa del centro de datos, a fin de fortalecer la implementación de la R.M. N° 246-2007-PCM-Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007 y la R.M. N°129-2012-PCM aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2008.
  - Se elaboró el informe para la evaluación de oportunidades para la tercerización.
  - Se implementó el portal colaborativo en donde se encuentra publicado el aplicativo para la gestión centralizada de proyectos y la plataforma de Comunicaciones Unificadas.
  - Se encuentra en proceso de implementación de la Segunda Etapa del aplicativo para la gestión de tickets de soporte informático.
- ✓ **Gestión de Seguridad de la Información.**
- Se llevó a cabo el curso de interpretación de la Norma ISO/IEC 27001:2013, como parte del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del OSIPTEL.
  - Se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad de Información NTP-ISO/IEC 27001:2008.
  - Se llevó a cabo la primera auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- ✓ **Gestión de la Información Estadística.**
- Se ejecutó dos encuestas de Satisfacción del cliente de los servicios informáticos, con la finalidad de obtener información sobre la percepción que tiene el personal de OSIPTEL acerca de los servicios informáticos que brinda la GTICE a nivel nacional.
  - Se implementó los siguientes indicadores:
    - Para la Gerencia de Fiscalización y Supervisión: Indicador de Desempeño Efectivo por área (IDEA)
    - Para la Gerencia de Administración y Finanzas – Oficina de Recursos Humanos: Indicador de Capacitación - Capacitación Interna (CAPI), Capacitación Externa (CAPE) y Horas Hombre de Capacitación (HHC); Indicador de Administración de Personal – Indicador de Ausentismo (AU).

**Problemas presentados y medidas correctivas.**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información:</p> <p>Retrasos en la implementación de algunos sistemas programados, producto de la demora en la remisión del estudio de mercado por parte del Área de Contrataciones.</p> <p>En el proyecto de Actualización del Sistema Integrado Administrativo se evidenció retrasos en la especificación de requerimientos funcionales por las gerencias involucradas.</p> <p>En los servicios de consultorías, tales como: TeVeo, se presentó limitaciones técnicas en el desarrollo de las opciones y funciones del sistema.</p>	<p>Se han reprogramado la ejecución de algunas actividades para la implementación de sistemas institucionales.</p> <p>Establecer reuniones con el personal de las gerencias involucradas para la definición de las necesidades esperadas en el sistema.</p> <p>En la etapa de definición de los Términos de Referencia, establecer reuniones previas con proveedores de servicios tecnológicos con la finalidad de viabilizar aspectos técnicos, recibir opiniones y aterrizar los requerimientos.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Gestión de la Infraestructura Tecnológica:</p> <p>Demora en los procesos de contratación y en el proceso de firma de contrato.</p>	<p>Coordinación para la presentación de la documentación requerida.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Gestión de Seguridad de la Información:</p> <p>Adecuaciones físicas en los ambientes del OSIPTTEL</p>	<p>La Gerencia de Administración y Finanzas ha elaborado un plan de trabajo para subsanar las deficiencias físicas en los ambientes del OSIPTTEL</p>

**Gerencia - Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados - Encargos**



El logro de la Unidad Orgánica es medido por 2 Indicadores de Desempeño a nivel de resultado y agrupa sus tareas en 2 Actividades. En ese sentido, a continuación se

describe el logro alcanzado a nivel de Indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Cumplimiento a nivel de Indicadores de Actividades

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<p>Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2014 bajo la norma ISO 9001. <b>Responsable: Ana Rosa Martinelli / Carlos Maesaka</b></p>	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el año de este indicador de resultado.</p> <p>La certificación ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad del OSIPTEL se logró mantener, de acuerdo al informe de la segunda auditoría externa de seguimiento del ciclo de certificación 2012 – 2015, la misma que se realizó el 27 de agosto de 2014. El equipo auditor concluyó que la organización tiene establecido y mantiene su sistema de gestión en línea con los requisitos de la norma y ha demostrado la capacidad del mismo para alcanzar sistemáticamente los requisitos para los servicios dentro de su alcance y objetivos.</p> <p>A su vez, cabe señalar otro logro importante, la implementación de la ampliación del alcance del Sistema a nivel nacional, incorporando a veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas (OD) y diez (10) Centros de Orientación; realizando previamente (i) eventos de capacitación; (ii) revisión y adecuación de los documentos del Sistema; (iii) revisión de indicadores; y, (iv) la auditoría interna N° 02-2014 para revisar y evidenciar la implementación de la ampliación aludida.</p> <p>Asimismo, como parte del mantenimiento del Sistema, se efectuó, entre otras actividades: (i) el curso taller de Interpretación y formación de auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001, a veinticinco (25) colaboradores; (ii) la Revisión por Dirección correspondiente al año 2013; (iii) la auditoría interna N° 01-2014, a todos los procesos certificados; (iv) la consolidación, análisis y evaluación de los Indicadores del SGC correspondientes al periodo 2013 y de los tres primeros trimestres del 2014; (v) la actualización de la documentación correspondiente del Sistema; y, (vi) revisión y seguimiento de las solicitudes de acciones preventivas y correctivas, de la atención y acciones derivadas de las observaciones y oportunidades de mejoras detectadas en las auditorías internas y externas y de los acuerdos de la Revisión por la Dirección.</p> <p>Finalmente, se realizó acciones conducentes a la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG), una capacitación a veinticinco (25) colaboradores, una charla a la Alta Dirección y la Autoevaluación del modelo de gestión del OSIPTEL en referencia al MEG.</p>
<p>% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo anual de SCI. <b>Responsable: CCI</b></p>	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el año de este indicador de resultado.</p> <p>Se culminaron un 84.37% de las actividades incluidas en el Plan de Trabajo del año 2014.</p>

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

✓ **Administración del Sistema de Gestión de Calidad.**

La auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad del OSIPTEL (segundo seguimiento al ciclo de certificación 2012 – 2015), de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, se realizó con éxito el 27 de agosto del 2014, a los procesos:

- Fiscalización y Sanción
- Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua
- Solución de Reclamos de Usuarios
- Solución de Controversias
- Emisión de Normas
- Atención y orientación a usuarios
- Recursos Humanos
- Revisión por la Dirección
- Satisfacción del cliente

En esta auditoría no se generó ninguna no conformidad, pero sí hallazgos correspondientes a cinco (5) observaciones y cuatro (4) oportunidades de mejora.

De acuerdo a lo planeado y al Procedimiento de Auditorías Internas (P-PSG-03), se programó y realizó la Auditoría Interna N° 01-2014, como parte del mantenimiento del Sistema, el 26 y 27 de junio del 2014, a los procesos certificados, la cual mostró como resultado cero (0) no conformidades, cuarenta cinco (45) oportunidades de mejora y diecisiete (17) observaciones. Así también, se realizó el seguimiento de las acciones planteadas para atender las observaciones y oportunidades de mejora detectadas en dicha auditoría y en la N° 01-2013.

Como parte de las actividades planeadas para la ampliación del alcance del Sistema a nivel nacional, se logró, por primera vez, realizar una capacitación in situ, a cada una de las veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas (OD). Cabe precisar que, para realizar esta capacitación, personal relacionado al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), viajó a todos los departamentos a nivel nacional. Cada capacitación consistió en una charla, con dinámica de taller, al personal de la oficina y, en caso corresponda, al personal del Centro de Orientación (CO) asignado a dicha oficina, en la que se revisó la estructura, conceptos y definiciones principales del SGC; asimismo, se revisaron los documentos del SGC relacionados y de aplicación del personal de las OD y CO.

Se programó y realizó con éxito la Auditoría Interna N° 02-2014, con el objetivo de implementar la ampliación del alcance del Sistema a nivel nacional, como parte del proceso de mejora continua. La auditoría se realizó, entre los días 13 y 01 de diciembre de 2014, al proceso de Atención y Orientación a Usuarios. Por primera vez se auditó a las veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas y a los once (11) Centros de Orientación (distintos al de San Borja). La auditoría concluyó en que no se ha evidenciado ninguna no conformidad, pero sí hallazgos correspondientes a cuarenta ocho (48) observaciones y ochenta nueve (89) oportunidades de mejora; en la misma, se evidenció que el Sistema, en el proceso ampliado y auditado, cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

#### Evaluar indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Medición Análisis y Mejora (P-PSG-06), en cada trimestre del año, se consolidaron, analizaron, registraron y evaluaron los resultados de los Planes de Objetivos de la Calidad, de Calidad de Proceso y de Calidad de Producto; correspondientes

al último periodo del 2013 y a los tres (3) primeros periodos del 2014. Como producto de estas evaluaciones, se generó dos (2) solicitudes de acción preventiva (N° 311 y 312), por incumplimiento potencial de la meta anual de un indicador de los procesos de Solución de Reclamos y de Fiscalización y Sanción; y, cuatro (4) solicitudes de acción correctiva (N° 306, 307, 308 y 309), por incumplimiento de la meta anual de los indicadores de los procesos Emisión de Normas, Solución de Reclamos y de los procesos de apoyo Capacitación y Satisfacción del Cliente.

#### Realizar Revisión por la Dirección

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Gestión de la Calidad (M-PSG-01), se realizó, en el primer trimestre, la decimocuarta (14°) "Revisión por la Dirección", periodo 2013, liderada por la Gerencia General, con la participación de todos los miembros del Comité de la Calidad, conforme al "Acta de Revisión por la Dirección N° 14 (Año 2013)".

#### Elaborar el plan de Trabajo para la Implementación del MEG

Se elaboró el Plan de Trabajo para la Implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG). El plan consideró tres (3) actividades, que se realizaron: (i) en marzo de 2014, se realizó el curso taller de "Implementación del MEG", de veinte (20) horas de duración, a veinticinco (25) colaboradores; (ii) el 7 marzo de 2014, se brindó una Charla a la Alta Dirección y Gerentes, de dos (2) horas, con relación al mismo tema; y, (iii) entre agosto y diciembre del 2014, se realizó la Autoevaluación del OSIPTTEL para la Implementación del MEG, con el apoyo de una asesoría que se contrató para dicho fin. La Autoevaluación dio como resultado que el Modelo de Gestión del OSIPTTEL, con referencia al Modelo de Excelencia en la Gestión (Malcolm Baldrige), se encuentra en el inicio de la etapa confiable al alcanzar un 40% en el Nivel de Madurez evaluado. En ese sentido, se alcanzó a la Alta Dirección el informe final de la asesoría, para que sea trasladado a todas las gerencias a fin de que (i) en caso se considere necesario, se realice acciones para atender las áreas de mejora encontradas y/o recomendaciones realizadas por la Asesoría; y, (ii) se programe una reunión con el Comité de Gerentes para revisar y definir el plan de acción a seguir en el 2015.

### ✓ **Implementación del Sistema de Control de Interno.**

#### Elaborar el cronograma del plan de trabajo

Durante el IV Trimestre se cumplió con elaborar el cronograma de las actividades incluido en el plan de trabajo del año 2015. Previamente, en el I trimestre, se elaboró un cronograma adicional al plan de trabajo 2014, el cual se ha reportado, a su vez, como una meta adicional.

#### Realizar el seguimiento sobre la ejecución de actividades incluidas en el plan de trabajo

Durante el periodo 2014 se ha solicitado a las gerencias de forma periódica información sobre la ejecución de las actividades que les han sido asignadas de acuerdo al plan de trabajo. Se han cumplido al 31/12/2014, 27 actividades 19 que equivalen al 84.37%.

<sup>19</sup> Las siguientes actividades:

Durante el periodo 2014 se realizaron 2 charlas dirigidas al personal a fin de sensibilizarlos sobre el sistema de control interno.

1era Charla: 20 de junio y 02 de julio.

2da Charla: 13 y 14 de octubre.

Durante el IV Trimestre del año 2014 se llevó a cabo la consultoría para la identificación y evolución de los riesgos en el marco del sistema de control interno, obteniendo como resultados la Matriz de Riesgos de los procesos objeto del servicio.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
7. En relación a la actividad de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad. "Alta carga de trabajo, en algunos casos no coordinadas o programadas con antelación, en todas las unidades orgánicas, lo que ocasionó (i) atrasos y/o demora en el cumplimiento de algunas actividades o tareas programadas; y, (ii) demandó mayor tiempo y dedicación en el seguimiento y realización de las mismas."	Coordinar, organizar y programar mejor las actividades o tareas asignadas y requeridas; y, contar con el apoyo de personal adicional para el cumplimiento de los objetivos y actividades asignadas.
8. En relación a la actividad de Implementación del Sistema de Control Interno (SCI). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en que las gerencias involucradas nos remitan la información sobre el avance en la ejecución de las actividades incluidas en el Plan de Trabajo.</li> <li>• Falta de una persona que se encargue específicamente del tema de Sistema de Control Interno y de hacer el seguimiento con las gerencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se remite informe de seguimiento a la Alta Dirección.</li> <li>• Se solicitó a la Gerencia General contratación de reemplazo de la persona que veía el tema pero no se ha otorgado.</li> </ul>

### III. ANEXOS

Se adjuntan los cuadros que contienen el detalle de las tareas programadas y ejecutadas por las Gerencias al cierre del año 2014.

- 
- Identificación de los principales riesgos en materia judicial, operacional y financiero
  - Determinación de los principales procesos que podrían presentar los riesgos anteriormente mencionados.
  - Implementar el componente de evaluación de costo-beneficio, teniendo en cuenta la determinación de costo/beneficio de los controles por procesos
  - Implementación de medidas (salvaguardas) determinadas por el Comité de Riesgos, han sido retiradas del total de actividades registradas en el Plan de Trabajo 2014, toda vez que su ejecución fue suspendida a fin de recibir los resultados de la consultoría de riesgos que realizó la institución, por lo que dichas actividades han sido reformuladas e incluidas en el Plan de Trabajo para el periodo 2015.
- De igual modo la actividad respecto a la implementación en el Sistema de Aportes de una opción o aplicativo que permita el seguimiento de las resoluciones, ha sido retirada a solicitud de las gerencias responsables toda vez que está incluida en la consultoría del SAI que se implementará en el 2015 y que también está incluida en el Plan de Trabajo de 2015.