



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

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

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	LOGROS DEL I SEMESTRE 2014	4
1.	Resumen.....	4
2.	Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)	9
	Producto 1 - Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.....	9
	Producto 2 - Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad.	14
	Producto 3: Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.....	22
	Producto 4: Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.....	34
	Producto 5: Atención a Empresas Operadoras.	39
	Cumplimiento de las Gerencias de Línea	43
3.	Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	44
	Alta Dirección.....	44
	Gerencia de Administración y Finanzas	47
	Órgano de Control Institucional	64
	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.	65
	Gerencia de Asesoría Legal.....	77
	Gerencia de Comunicación Corporativa.....	82
	Procuraduría Pública.....	88
	Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.	92
	Secretaría Técnica - Encargos.....	94
III.	ANEXOS.....	96

I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de la 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
Producto: Qué lograr en el usuario u operador	Indicadores de Resultado final
Actividad: Cómo lograr el Producto	Indicadores de Resultado intermedio
Tareas: Bienes y Servicios 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 semestral del POI 2014, considera el cumplimiento de los indicadores (de producto o de actividad) y el cumplimiento de todas las tareas programadas en el I semestre 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%.

Asimismo, para obtener el porcentaje de cumplimiento de la Institución, no se está considerando aquellos indicadores de actividad que representan una sumatoria de las tareas ejecutadas, debido a que se estaría duplicando la ejecución.

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 I semestre del 2014.

II. LOGROS DEL I SEMESTRE 2014

1. Resumen

Cumplimiento de metas programadas en el I semestre 2014

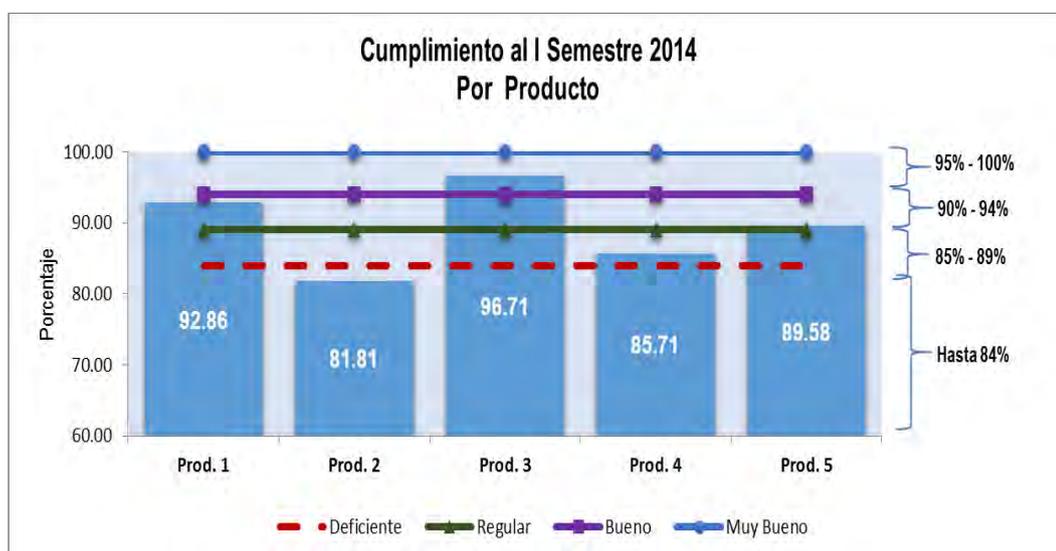
Al cierre del I semestre, el cumplimiento promedio del POI 2014 ha sido de **94.63%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

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 I semestre 2014.

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

Por producto

Al cierre del I semestre, 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:



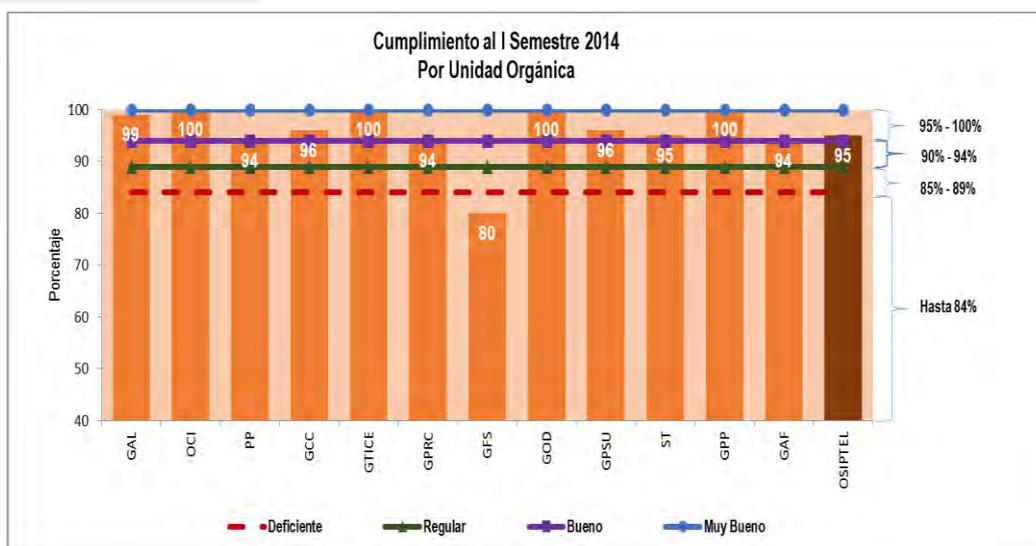
Producto 1: Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
Producto 2: Usuarios cuentan con Servicio de telecomunicaciones de calidad.
Producto 3: Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
Producto 4: Condiciones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

Del cuadro precedente se observa:

- El producto 3: Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, es el que tiene mayor ejecución durante el I semestre, este promedio de cumplimiento se debe a las contribuciones de las gerencias de: GOD y ST con 100% cada una, GPSU con 96.30% y GFS con 89.88%.
- El Producto con menor ejecución es el Producto 2: Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad, básicamente debido a una baja ejecución por parte de la GFS con 77.77%. Adicionalmente, la GOD contribuyó con el 100% de sus metas programadas en este producto.

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 Gerencia de Oficinas Desconcentradas con 100% de ejecución y la que presenta un nivel de menor cumplimiento es la Gerencia de Fiscalización y Supervisión con 80% de ejecución.
- A nivel de Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, presenta mayor cumplimiento la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, ambas con el 100% de ejecución en sus metas programadas. Asimismo, las Unidades Orgánicas que cuentan con menor cumplimiento es la Gerencia de Administración y Finanzas y la Procuraduría Pública, ambas con 94%.

En el I semestre del 2014 el OSIPTEL programó 301 metas de las cuales el 90% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 270 metas. Asimismo, el 7% de las metas programadas para el año tienen un cumplimiento menor al 100% y el 3% de las metas no presentan ejecución alguna.



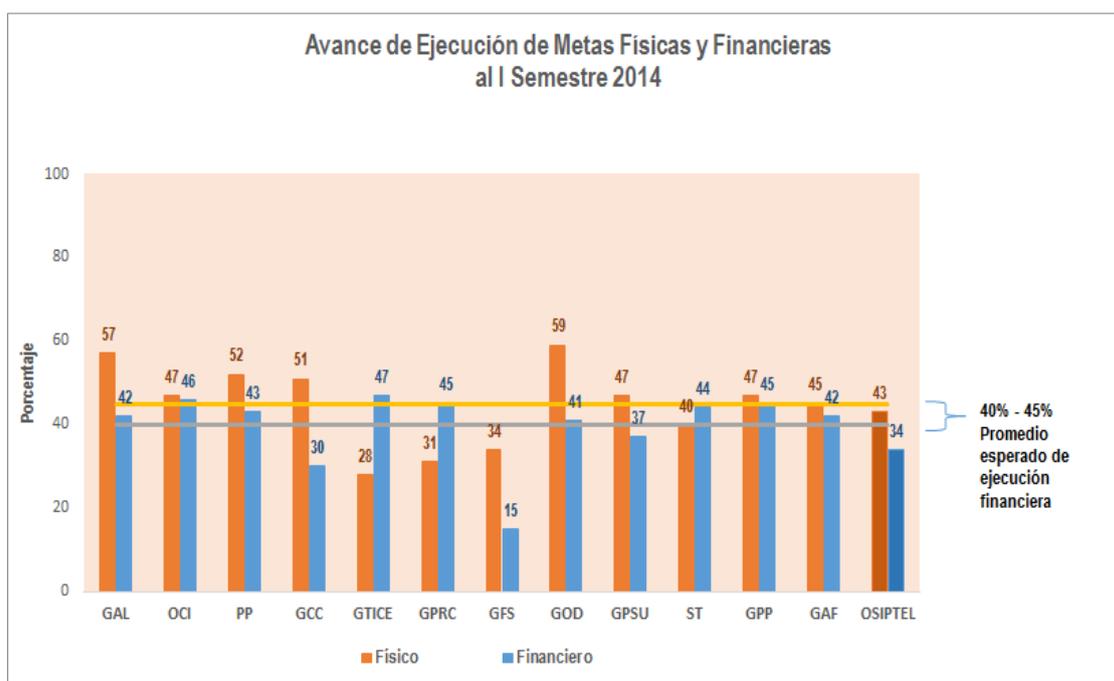
Es preciso señalar que aquellas metas que no se llegaron a ejecutar durante el I semestre, han sido reprogramadas para el II semestre de este año.

En el siguiente cuadro se detallan las metas que tienen un cumplimiento menor al 100% y de aquellas metas que no se llegaron a ejecutar:

Gerencia	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
GAL	1 Participación en Comités Especiales (Contrataciones de bienes y servicios)	0
PP	4 Elaboración de escrito como medios impugnatorios contra sentencias y otras resoluciones judiciales. Preparar escrito absoluciones de apelaciones, de casaciones y otros medios impugnatorios interpuestos Gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 05 años, y elaborar escritos de impulso procesal. Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa.	0
GCC	3 Nivel de Influencia en redes sociales. Elaboración de dossier informativos -Mailing List. Gestión el desarrollo de charlas en el espacio Estaciones Culturales.	0
GPRC	0	1 Estudios económicos y tecnológicos de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones identificados como relevantes, así como de prospectiva sobre tecnologías y servicios futuros.
GFS	7 % de Localidades Rurales supervisadas en campo para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales. Supervisar en campo el cumplimiento de la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales. Supervisar en campo de la cobertura del servicio móvil en áreas rurales. Supervisión Metas Renovación Contrato Telefónica Móviles S.A. Supervisar el cumplimiento del marco normativo de protección de los derechos de usuarios por parte de las empresas operadoras. Supervisar el cumplimiento de los Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Plan de Cobertura por parte de las empresas operadoras. Supervisar la Calidad del Servicio y el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios de Telefonía fija de abonado, Telefonía de Uso Público y del acceso a Internet en áreas rurales.	3 Supervisar el cumplimiento de la correcta tarificación por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales. Supervisión y monitorización remota. Realizar propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones.
GPSU	0	1 Diseñar el manual del mentor de calidad de atención y gestionar el despliegue del mismo a los jefes de las OD's y Centros de Orientación a nivel nacional.
ST	1 Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario.	1 Emisión de la resolución final.
GAF - SSSG	2 % de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de recibida la solicitud. Elaborar informes sobre las exclusiones de bienes muebles e inmuebles a las Pólizas de Seguros.	2 % de altas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de haber recibido la reposición del bien. % de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil.
GAF-CONTRATACIONES	1 % de estudios de mercados en el plazo de 18 días calendario (AMC).	0
GAF-TES	1 % 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.	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 5 días calendario.	0
GAF - RR. HH.	1 Adecuar los documentos de gestión a la nueva ley del servicio civil (Mapeo de puestos, nuevos perfiles de puestos, valorización de puestos y cuadro de puestos de la Entidad)	1 Identificar a los colaboradores y validación para la elaboración del Plan de Sucesión
OSIPTEL	22	9

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:



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 encontramos 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 el caso de GCC y 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 112% y 221% de presupuesto adicional, respectivamente.

- En cuanto a la ejecución física. Si bien a nivel de cumplimiento se observa 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.

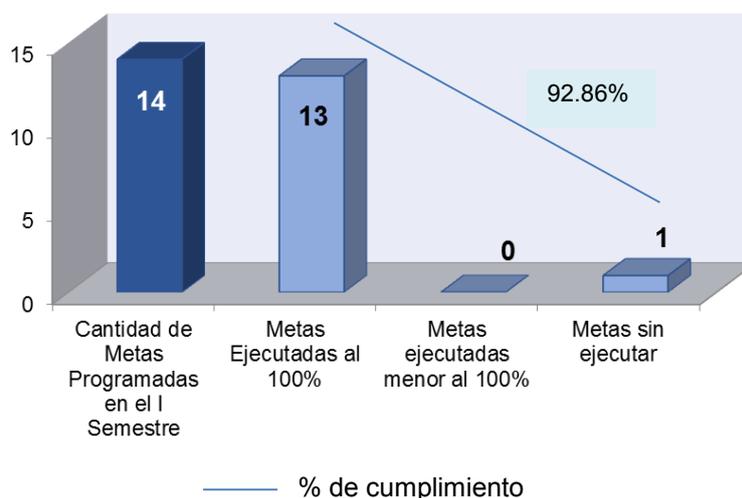
El comportamiento visto en el avance físico obedece básicamente a que muchas Unidades Orgánicas reprogramaron sus metas del I Trimestre para el II Semestre.

El nivel alcanzado (**94.63%**) en el cumplimiento de metas programadas en el Plan Operativo Institucional durante el I semestre del año, 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.

Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
Producto 1



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

Producto	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable de la meta
Producto 1		Supervisar el cumplimiento de la correcta tarificación por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales	GFS

Para lograr el nivel de cumplimiento (**92.86%**) 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. GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
Monto de Ahorro Real Acumulado en la prestación de Servicios Móviles. GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.

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 monoproducto, dúos y trío), lo cual benefició a 420 mil usuarios. También se redujo la tarifa de 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, se 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.

- ✓ **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 4 presentaciones al respecto, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2013 así como enero y febrero 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 ha elaborado tres en lo que va del año (fija e internet¹, 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.

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

- Se detectaron incumplimientos en la entrega, así como se recibió información inconsistente o incompleta; hechos que han sido reportados a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, 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 para comentarios 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.

- ✓ **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 (Memorando N° 205-GPRC/2014 – 9 de mayo).
- ✓ **Estimaciones para regulaciones.** Se ha avanzado con el Informe de estimación del WACC para empresas de la red fija, en el primer semestre.

¹ El nombre de este benchmarks se denomina “Comparación Internacional de Precios de Equipos Móviles vinculados a medidas de desbloqueo, en Latinoamérica”

✓ **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; y, 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;
- **América Móvil Perú S.A.C.**, respecto a la aplicación de las tarifas adicionales del plan "Smart Total T";
- **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.**, por el supuesto incremento tarifario por reducción de canales del servicio de televisión por cable;
- **TVS Satelital S.A.C.** en cuanto al registro de sus tarifas en el SIRT; y,
- **Star Global Com S.A.C.**, por el supuesto incremento tarifario efectuado por la empresa producto de la reducción de canales del servicio de televisión por cable.

Por otro lado, se inició procedimientos administrativos sancionadores a la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.**, por el incumplimiento de:

- Numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento de Tarifas, toda vez que aplicó una tarifa mayor a la tarifa contratada, en la cíclica del 10 de mayo de 2011;
- El artículo 3° de la Resolución N° 134-2010-CD/OSIPTEL (Mandato de Interconexión), al haber incumplido con su obligación de remitir a la empresa América Móvil Perú S.A.C. (en su calidad de operador del servicio de larga distancia), la información de lo facturado en cada ciclo, para la impresión de los recibos;
- Por haber remitido información inexacta durante el proceso de ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I, para los trimestres junio - agosto 2013 y marzo – mayo 2014.

Problemas presentados y medidas correctivas

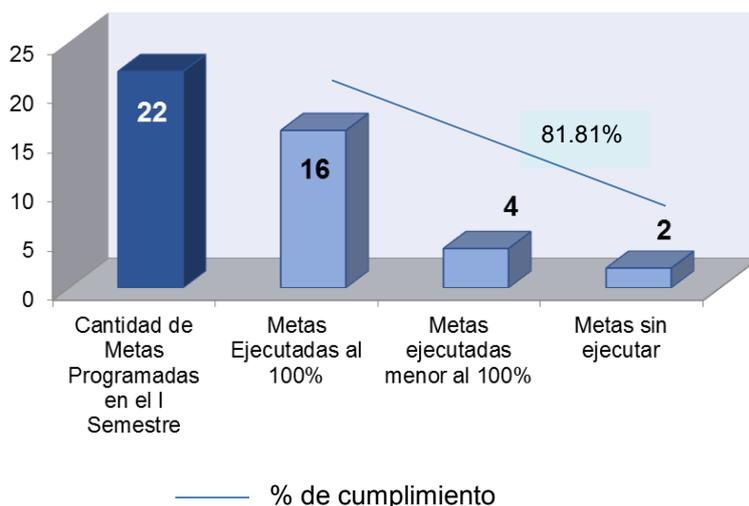
PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. <i>En relación a la actividad de regulación y desregulación de tarifas.</i> En los ajustes de tarifas, la propuesta inicial de la empresa fue observada por el OSIPTEL y se solicitó a Telefónica del Perú corregirla. Si bien esta contingencia está contemplada 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>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<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 medidas correctivas sobre esta falta de entrega de información.</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 las empresas en cumplimiento de medidas correctivas y procesos sancionadores llevados a cabo por la GFS, a fin de informar a dicha gerencia al respecto².</p>
<p>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.</p>	<p>Se han remitido cartas reiterando los pedidos de información/precisiones.</p>

² 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.

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

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
Producto 2**



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

Producto	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable de la meta
Producto 2	<ul style="list-style-type: none"> % de Localidades Rurales supervisadas en campo para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales. Supervisar en campo el cumplimiento de la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales. Supervisar en campo de la cobertura del servicio móvil en áreas rurales. Supervisión Metas Renovación Contrato Telefónica Móviles S.A. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión y monitorización remota. Realizar propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones. 	GFS

Para lograr el nivel de cumplimiento (**81.81%**) 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 10 Indicadores de Desempeño (6 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
Nivel de calidad de voz del servicio móvil. GFS	<p>Se superó el 100% de ejecución en las metas programadas para el I semestre en este indicador de producto.</p> <p>Al primer semestre del 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 el informe N° 28-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 Calidad de Voz (CV) al II Semestre de 2013, por parte de las tres (3) empresas operadoras móviles. Adicionalmente, por el período 2013-II se evaluó los indicadores de Cobertura Radioeléctrica (CR) y Calidad de Voz (CV) de la empresa Nextel.</p>
Nivel de calidad de cobertura radioeléctrica del servicio móvil. GFS	<p>Se superó el 100% de ejecución en las metas programadas para el I semestre en este indicador de producto.</p> <p>Al primer semestre del año 2014 el nivel de calidad de la Cobertura Radioeléctrica (CR) alcanzó los 96.5%, siendo la meta estipulada para el período del 95% como porcentaje de permanencia.</p> <p>Por el período 2013-II, se evaluó los indicadores de Cobertura Radioeléctrica (CR) y Calidad de Voz (CV) de la empresa Nextel.</p>
Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) de servicio móvil a nivel Nacional. GFS	<p>Se superó el 100% de ejecución en las metas programadas para el I semestre en este indicador de producto.</p> <p>Al primer semestre del año 2014 la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) alcanzó, 1.57% menor a la tasa estipulada del 3% como porcentaje de permanencia.</p> <p>En el período, se emitieron los informes correspondientes a los 2 primeros trimestres del año 2013 (2013-1 y 2013-2) de la empresa Nextel, de Telefónica Móviles (2013-1) y América Móvil (2013-2).</p>
Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de servicio móvil a nivel Nacional. GFS	<p>Se superó el 100% de ejecución en las metas programadas para el I semestre en este indicador de producto.</p> <p>Al primer semestre del año 2014 la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) alcanzó 1.01% menor a la tasa estipulada del 2% como porcentaje de permanencia.</p> <p>En el período, se emitieron los informes correspondientes a los 2 primeros trimestres del año 2013 (2013-1 y 2013-2) de la empresa Nextel, de Telefónica Móviles (2013-1) y América Móvil (2013-2).</p>
% de Centros Poblados urbanos supervisados con mejoras en nivel de velocidad de internet GFS	Este indicador será evaluado al final del año.
% de casos solucionados por las OD. GOD	Este indicador será evaluado al final del año.
% de Centros Poblado Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados en campo para verificar los indicadores de calidad móvil. GFS-Calidad	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones".</p> <p>En el primer semestre del año 2014 se emitió el informe N° 28-GFS/2014, correspondiente a la medición realizada de los indicadores de calidad móvil por el período 2013-II, donde se</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	supervisó la cobertura móvil en el 37% de Centros Poblados Urbanos (165) que cuentan con servicio de cobertura móvil, de un total de 445 Centros Poblados Urbanos, que tienen como característica que son atendidos por más de un operador.
% de Localidades Rurales supervisadas en campo para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales. GFS- Rurales	Se alcanzó el 59.29% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales". Al primer semestre del año 2014 se ha supervisado en campo más de 500 localidades de un total de 2.000 programadas para el año, para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de preferente interés social.
% de distritos del Perú supervisados por el OSIPTEL. GOD	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales". Se han realizado supervisión a 593 distritos durante el primer semestre del año 2014.
Nº de oportunidades de mejora implementadas. GOD	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Seguimiento a la gestión de las OD". La GOD Lima ha realizado 04 visitas de supervisión a diferentes oficinas a nivel nacional y en cada visita se efectuaron recomendaciones tales como la gestión de los fondos de caja chica, el adecuado registro de ingreso y salida del personal, el clima laboral, mantenimiento de la oficina, etc.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- ✓ **Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.** En el I semestre 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 al semestre 2013-2, solicitando a las empresas operadoras las acciones de mejora respectiva.

Se culminaron las mediciones en campo de calidad correspondiente al semestre 2013-2 con un total de 165 centros poblados supervisados, habiéndose previamente capacitado a los supervisores de las OD en el manejo del equipo INVEX3G. Asimismo, se viene gestionando la adquisición de equipos de medición de calidad de telecomunicaciones móviles. Para tal efecto, el día 26 de junio se convocó a la LP N° 001-2014/OSIPTEL, según cronograma, se estaría otorgando la buena pro el 11 de agosto de 2014.

De la misma forma, debido a la implementación de la tecnología 4G – LTE por parte de dos operadores (Telefónica y Claro), se han adquirido dos (2) terminales móviles por cada operador para las labores de supervisión, a fin de monitorear el servicio brindado. 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 al año 2013-1 y 2013-2 de las

empresa Nextel y por el periodo 2013-1 Telefónica Móviles, y 2013-2 América Móvil.

Asimismo, se emitieron los informes correspondientes a la evaluación de los indicadores de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) de las empresas Telefónica y Americatel por los años 2012 y 2013, respectivamente; Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) de Telefónica (2012) y Respuesta de la Operadora (RO) de Telefónica y Nextel (2012) y Americatel (2013). Cabe precisar que por haber publicado en su página web información inexacta de los Indicadores de Calidad Respuesta de Operadora (RO) y Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) en el período anual 2012, se le inició un procedimiento administrativo sancionador a Telefónica. De la misma forma por el indicador de Respuesta de Operadora (RO). También, 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.

En relación a la calidad del Acceso a Internet, se culminó con las evaluaciones de los indicadores de calidad Respuesta de la Operadora (ROE), Tasa de Transmisión de Datos (TTD) y Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) publicados por las empresas Telefónica Móviles, América Móvil y Nextel desde sus respectivas páginas web.

En relación al servicio de acceso a Internet brindado por la empresa Telefónica del Perú, se realizaron las supervisiones realizadas en Bambamarca, San Ignacio, Chota, Pedro Gálvez, Cutervo en Cajamarca; y Moyobamba en el departamento de San Martín.

De la misma manera, se inició el proceso de desarrollo de la herramienta de medición de internet para accesos ADSL en coordinación con GTICE.

Se emitió el Informe N° 241-GFS/2014, conteniendo las mediciones realizadas a los servicios móviles de telefonía y acceso a internet brindados por las empresas operadoras: Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A. y Olo del Perú S.A.C. Dichas mediciones se realizaron 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.

Asimismo, 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 primer semestre del año 2014 2013 se emitieron 81 informes correspondientes a las siguientes empresas: América Móvil (48), Nextel (15), Telefónica Móviles (13), Telefónica (3) y Directv (2).

- ✓ **Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales.** En el I semestre del 2014, se ha supervisado en campo la continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales, 254 centros poblados; y también la cobertura del servicio de telefonía móvil en 450 localidades rurales, 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 de disponibilidad y continuidad en zonas rurales correspondiente a las empresas Telefónica, Gilat to Home y Winner Systems. Al respecto, a la empresa Telefónica se le inició un procedimiento administrativo sancionador por incumplir con diversos artículos del Reglamento de Continuidad al haberse determinado diferentes localidades que excedieron los 30 días calendario en la condición de “fuera de servicio” y 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.

Con respecto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles, a partir del 21 de marzo que se cumplió el primer hito del Contrato de Renovación, se inició la supervisión de las Clausula 1 (Cobertura móvil en CCPP rurales) y 5 (Acceso a Internet satelital a instituciones públicas de CCPP rurales). Sobre el particular, se ha supervisado un total de 460 localidades rurales que representa aproximadamente 50% del total de localidades comprometidas en el hito.

Asimismo, se ha avanzado la supervisión en campo de la Cláusula 2 de esta Adenda que constituye la red de microondas que va de Yurimaguas a Iquitos, se han realizado supervisiones a la empresa Telefónica en sus estaciones de Yurimaguas ubicada en la provincia de Alto Amazonas y de Nueva Fortuna ubicada en el distrito de Nauta; ambas pertenecientes al departamento de Loreto. 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.

- ✓ **Supervisión de aportes al OSIPTEL**, se culminó las correspondientes supervisiones por el periodo 2012 a las empresas Directv Perú S.R.L., Americatel Perú S.A., SAC Perú S.R.L., TE.SA.M. Perú S.A., Telecable Paíta S.R.L., Ibasis 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 a las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Cable Latino S.A.C.

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 la reclamaciones de Telefónica Multimedia S.A.C. por los aportes del período 2012 en torno a la resolución de determinación N° 001-2014-GFS/OSIPTEL (Informe N° 270-GFS/2014); y, de Internexa Perú S.A. por los aportes del período 2012 en torno a la resolución de determinación N° 004-2014-GFS/OSIPTEL y resolución de multa N° 001-2014-GFS/OSIPTEL (Informe N° 271-GFS/2014).

- ✓ **Desarrollo de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.** Si bien es cierto, en el período no se ha reportado resultados, se viene elaborando la matriz de comentarios del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- ✓ **Desarrollo de diagnósticos de problemática regional.** Durante el primer semestre del presente año la GOD elaboró el Diagnóstico N° 04: *“Afectación de los derechos de los usuarios por la falta de entrega oportuna de los recibos de los servicios públicos de telecomunicaciones. Análisis de casos desde julio 2011 hasta junio 2013”*. Este documento de trabajo identificó que los principales problemas vinculados a la falta de entrega de recibos son:
 - Desinformación de los usuarios sobre su derecho a recibir mensualmente la facturación por los servicios públicos de telecomunicaciones contratados.
 - La demora por parte de las Empresas Operadoras (EO) en la atención de los reportes y reclamos presentados por los usuarios sobre la falta de entrega de sus recibos.
 - Afectación en la presentación oportuna de las declaraciones tributarias por carecer del recibo (original).
 - Cobros por reconexión del servicio al no haber efectuado el pago puntual por desconocer la fecha de vencimiento, a consecuencia de no haber recibido la facturación.
 - Dificultades para la presentación de reclamos sobre todo por parte de los usuarios (no titulares del servicio), en la medida que de acuerdo a la normatividad vigente, el recibo se constituye en un documento idóneo para acreditar su condición de usuario.
 - La suspensión del servicio de telefonía de uso público por la falta de pago, lo que afecta a localidades rurales, donde en muchos casos dicho servicio es el principal canal de comunicación de la comunidad, pese a los constantes reportes y reclamos sobre falta de entrega de recibos no atendidos por las empresas operadoras.
 - Cese intempestivo del envío de los recibos por parte de las empresas operadoras por períodos prolongados.

Asimismo se propuso:

- Modificar el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones, a efectos de que se amplíe a diez (10) días calendario previo al vencimiento, el plazo para la entrega de los recibos a los usuarios.
- Modificar el procedimiento relativo a la falta de entrega de recibos, eliminándose el requisito previo de la presentación del reporte.
- Evaluar la emisión de una disposición normativa que establezca la obligación de la empresa operadora, para entregar el original del recibo cuando el usuario lo solicite, en el marco de un procedimiento administrativo de reclamos, por falta de entrega del recibo.
- Realizar acciones de supervisión a las empresas operadoras sobre:
 - a) El cumplimiento del artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones, en lo relativo a la entrega oportuna de los recibos públicos de telecomunicaciones.

- b) Los archivos de las constancias de entrega de recibos, si los hubiere, así como los mecanismos de seguridad con los que cuentan las empresas operadoras para acreditar el cumplimiento de su obligación de entregar los recibos a los usuarios.
 - c) Monitoreo a las páginas web de las empresas operadoras y los servicios de asistencia telefónica, para verificar la atención de reportes por la falta de entrega de recibos y la asignación del código correspondiente.
 - d) Verificar que al momento de la contratación del servicio se respete el derecho de los usuarios, de elegir libremente la modalidad en que la empresa operadora procederá a la entrega de su recibo.
- Incorporar en el OSIPTEL, como parte del Protocolo de atención a usuarios que consultan sobre la falta de entrega de recibos, la verificación de la dirección domiciliaria o electrónica registrada en la empresa operadora corresponde a la del usuario y de ser el caso gestionar la inmediata actualización, donde se deberá remitir el recibo al usuario.
 - Coordinar con la SUNAT la adopción de medidas administrativas y normativas destinadas a garantizar la admisibilidad de los recibos de los servicios públicos de telecomunicaciones emitidos en formato electrónico por las empresas operadoras, comprendiendo, entre otras acciones, el desarrollo de campañas informativas a los usuarios y a las empresas operadoras, sobre el procedimiento de afiliación al sistema de emisión electrónica, a fin de que las facturas electrónicas que éstas emitan revistan las formalidades de ley.
 - Exhortar a las empresas operadoras a implementar las siguientes medidas:
 - a) Realizar campañas de actualización de datos de los abonados relativos a la dirección domiciliaria de los abonados.
 - b) Implementar nuevos mecanismos de control a las empresas contratadas para la distribución de los recibos a fin de reducir el índice de reportes y reclamos.
 - c) Una mayor difusión de los servicios disponibles para que los usuarios puedan acceder a información, sobre los consumos realizados y montos a pagar y la fecha del vencimiento del recibo.
 - d) Remitir semestralmente a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL información sobre las acciones preventivas y correctivas implementadas para garantizar que las empresas contratadas para la distribución de los recibos de los servicios públicos de telecomunicaciones cumplan con dicho encargo.
- ✓ **Seguimiento a la gestión de las OD.** Las OD supervisadas durante el primer semestre fueron: OD Tacna (marzo), Arequipa (marzo), Puno (abril) y Tumbes (junio). 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

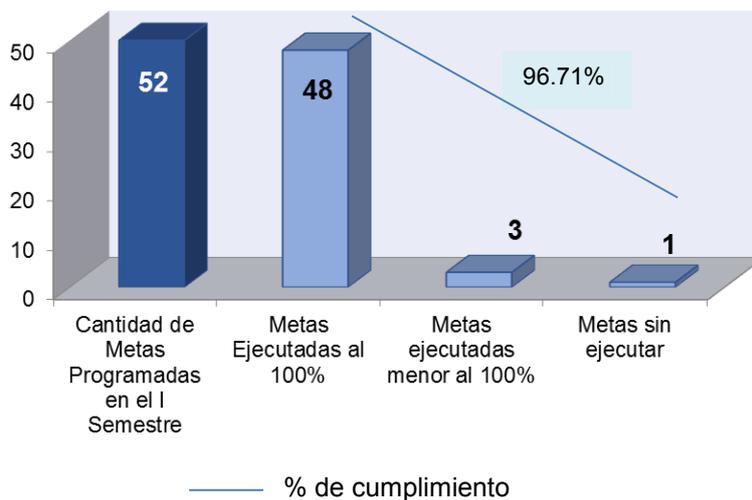
oficina, mantenimiento de la oficina, entre otros aspectos como sugerencia para la adquisición de ángulos ranurados para colocación de materiales de difusión y orientación, mobiliario para la ubicación del efectivo de seguridad, etc.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el primer trimestre se presentaron demoras en el traslado de los equipos de medición.	Se reprogramó las localidades que no se llegaron a supervisar en el primer trimestre, planificándose su realización en el segundo trimestre.
2. En relación a la actividad de Supervisión de las telecomunicaciones desplegadas en áreas rurales, las metas del cumplimiento de la cobertura móvil fueron afectadas por los inconvenientes en la aplicación del Reglamento de Cobertura (aprobado por Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, publicada el 09/10/2013), que debido al cuestionamiento de las empresas operadoras, demoró su entrada en vigencia, habiéndose suspendido la aplicación de algunos artículos según Resolución de Consejo Directivo N° 039-2014-CD/OSIPTEL, publicada el 28/03/2014.	Se reprogramó la meta de continuidad a 2,000 y la de cobertura a 3,000 localidades a supervisarse hacia finales de año, respectivamente.
3. Con relación a la actividad de Supervisión de los aportes al OSIPTTEL, se ha advertido posibles contingencias respecto a ciertos aspectos contemplados en la normativa pertinente, que sería preferible sean precisados.	La Gerencia General solicitó a la Gerencia de Asesoría Legal y a la Gerencia de Administración y Finanzas, que evalúen, junto con la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, los temas relacionados a los aportes en mención que requerirían precisarse (v.g. responsabilidades, plazos, escenarios de multas, etc.).
4. En relación a la actividad de Desarrollo de propuestas de modificación / emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones, el cual en el periodo no se reportó resultados.	Se continúa trabajando en la modificación del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para ello se ha solicitado comentarios al proyecto de modificación de la referida norma a diferentes unidades orgánicas del OSIPTTEL

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

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
Producto 3**



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

Producto	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable de la meta
Producto 3	Supervisar el cumplimiento del marco normativo de protección de los derechos de usuarios por parte de las empresas operadoras. Supervisar el cumplimiento de los Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Plan de Cobertura por parte de las empresas operadoras. Supervisar la Calidad del Servicio y el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios de Telefonía fija de abonado, Telefonía de Uso Público y del acceso a Internet en áreas rurales		GFS
		Diseñar el manual del mentor de calidad de atención y gestionar el despliegue del mismo a los jefes de las OD's y Centros de Orientación a nivel nacional.	GPSU

Para lograr el nivel de cumplimiento (**96.71%**) 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 18 Indicadores de Desempeño (4 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. GPSU	Este indicador se evaluará a fines del año 2014.
Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil prepago. GPSU	Este indicador se evaluará a fines del año 2014.
Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil postpago. GPSU	Este indicador se evaluará a fines del año 2014.
Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional (Línea base) GPSU	Este indicador se evaluará a fines del año 2014.
% 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. GPSU	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Orientación a Nivel Nacional". Se alcanzó a atender al 100% de los usuarios en los diversos canales de atención dentro de los plazos establecidos en el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad.
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL GOD	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Orientación a Nivel Nacional" Se han realizado charlas en 260 distritos y jornadas de orientación en 366.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario GPSU	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos". En este periodo se presentaron 122 casos de los cuales 104 fueron gestionados por la GPSU y en donde tuvieron un resultado satisfactorio para el usuario, representando el 85% de casos favorables.
% de recursos de apelaciones resueltas en segunda instancia en un plazo menor o igual a 28 días. ST TRASU	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos". La Secretaría Técnica está realizando los esfuerzos necesarios para cada vez mejorar los plazos de resolución con el consecuente beneficio a los usuarios.
% de quejas resueltas en un plazo menor o igual a 12 días ST TRASU	Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos". La Secretaría Técnica está realizando los esfuerzos necesarios para cada vez mejorar los plazos de resolución con el consecuente beneficio a los usuarios.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
<p>% de distritos coberturados con Centros de Orientación del OSIPTEL en funcionamiento en las provincias de Lima y el Callao GPSU</p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional". Se alcanzó el 67% de distritos coberturados con Centros de Orientación del OSIPTEL en funcionamiento en las provincias de Lima y el Callao, lográndose el 100% de lo planificado.</p>
<p>% de los casos recepcionados en el mes por las OD, son canalizados para su atención. GOD</p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional". Se han recepcionado casos de las OD relacionado 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 GOD</p>	<p>Este indicador no tenía meta programada para el I semestre; sin embargo, se implementó el Centro de Orientación en Huaraz durante este periodo.</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. GPSU</p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Capacitación a agentes del sector". El promedio de notas del examen de entrada en los cursos de capacitación realizados en el semestre fue 12.54, mientras que el de las notas de salida fue 15.11 (una mejora de 20.53%).</p>
<p>% de implementación de acciones de fortalecimiento de Asociaciones de Usuarios GPSU</p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Promover el fortalecimiento de las relaciones con las Asociaciones de Usuarios a nivel nacional".</p>
<p>Incrementar el porcentaje de visitas externas a las aplicaciones web que administra la GPSU GPSU</p>	<p>Este indicador se evaluará a fines del año 2014.</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. GPSU</p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Atender solicitudes de conformidad a los modelos de contrato de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones". Se otorgó conformidad a 24 modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor de 20 días útiles.</p>
<p>% de cierre de expedientes de supervisión GFS-Subgerencia de Apoyo a la Gestión</p>	<p>Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras". Al primer semestre del año 2014, se ha cerrado el 70% 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 GFS-Subgerencia de Prevención, Instrucción y Asuntos Normativos</p>	<p>Se superó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras". Al primer semestre del año 2014, se ha verificado el 37% del total de la cartera programada a gestionarse en el año. Las empresas a las cuales se ha verificado sus devoluciones son Nextel del Perú</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	S.A., América Móvil Perú S.A.C. (2), Americatel Perú S.A. (3), Level 3 (Ex Impsat Perú S.A.), Optical IP Servicios Multimedia S.A., WIGO S.A. (antes DIGITAL WAY S.A.), y Convergía Perú S.A.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- ✓ **Orientación a Nivel Nacional.** Al I semestre del 2014, las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación realizaron un total de 400,978 orientaciones a nivel nacional, las mismas que representan un 88.23% del total de orientaciones al mes de junio del presente año. De las orientaciones mencionadas, un 75% corresponde a orientaciones realizadas en jornadas de orientación, las que se realizaron en 366 distritos (no se considera a Lima y Callao). Un 20% corresponde a orientaciones realizadas en charlas de orientación, las que se realizaron en 260 distritos (no se considera a Lima y Callao). Un 4.5% 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, recargas, y facturación. El segundo servicio más consultado fue el de telefonía fija, principalmente sobre problemas de facturación, recibos, y calidad. El tercer servicio más consultado fue el de Internet, principalmente sobre problemas de calidad, suspensión / corte, y facturación. El cuarto servicio más consultado fue el de televisión de paga, principalmente sobre problemas de calidad, baja del servicio, y recibos.

- ✓ **Gestión de Casos de Usuarios y solución de reclamos.** Se han recepcionado durante el primer semestre del presente año ocho casos de diferentes OD relacionado 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.

En el marco de la función de solución de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL, el TRASU como órgano encargado de resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación y las quejas administrativas, con el apoyo de la Secretaría Técnica, a través de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU (en adelante, la STTRASU), ha venido cumpliendo su labor logrando un resultado eficiente no sólo cuantitativamente sino también cualitativamente. En este sentido, se han implementado nuevos procesos que han permitido cumplir con eficiencia y celeridad las metas trazadas, resolviendo los recursos de apelación y quejas en plazos menores a los establecidos, planteados en la normativa. Ha resuelto un total de expedientes 8601 expedientes, de los cuales corresponden a recursos de apelación y a las quejas administrativas.

Al efecto, entre las principales medidas adoptadas por la STTRASU para desarrollar las labores durante el año en curso se han dado las siguientes:

- Estructura Organizacional Flexible, los recursos humanos disponibles han sido adecuados conformando equipos de trabajo conforme a un entorno cambiante y en crecimiento. Ello ha permitido resolver oportunamente los expedientes de apelación y queja, afrontando la carga laboral de manera constante, optimizando los plazos de resolución, y perfeccionando los productos emitidos.
- El personal de apoyo contratado en razón al incremento en el ingreso de los expedientes ha sido fundamental para el cumplimiento de las funciones de la STTRASU, tanto el plano legal, como el correspondiente al trámite documentario. En el caso del apoyo de trámite documentario, el establecimiento de dos horarios para la atención en la Mesa de Partes TRASU (Un horario en la mañana de 8:45 a.m. a 5: 45 p.m. y un horario en la tarde de 12: 45 p.m. a 8:00 p.m.) ha permitido que el proceso de ingreso, registro, digitalización y trámite de los expedientes de apelación y queja, se optimicen, acortando un día el tiempo de demora desde el ingreso de los expedientes hasta que éstos se encuentran a disposición de los analistas legales para su resolución.
- El progreso del proceso de digitalización de expedientes ha permitido contar con los expedientes en línea; de manera que se ha facilitado el desarrollo de todos los procesos involucrados en el trámite de los expedientes (Recepción de documentación, Atención de las Apelaciones y Quejas; y Atención de las informaciones adicionales). Al efecto, este sistema permite que para todo tipo de consultas se cuente con la versión digital del expediente, tanto para los analistas legales como los Vocales del Tribunal al momento de resolver; como para la atención a los usuarios que desean acceder a su expediente y puede visualizarlo digitalmente acudiendo al OSIPTEL, sin necesidad que se produzca el traslado del expediente en físico. Actualmente se encuentra en trámite el proceso para el Servicio de Digitalización con valor legal de documentos institucionales 2014-2015 (GTICE), respecto del cual se han efectuado las coordinaciones pertinentes para que se establezca una reducción del plazo del proceso de digitalización (Escaneo y carga de la data al sistema de seguimiento de expedientes).
- Notificación vía correo electrónico; en virtud al Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del OSIPTEL, la STTRASU sostuvo reuniones con las distintas empresas operadoras, a fin de impulsar este sistema y dotar de mayor celeridad al procedimiento de reclamos. De esta manera, el 08 de abril del 2014 la empresa Nextel del Perú S.A. solicitó acogerse a la notificación vía correo electrónico de las resoluciones emitidas por el Tribunal. En este sentido, la STTRASU implementó un procedimiento interno que permite efectuar la correcta notificación de las resoluciones del Tribunal, iniciando este proceso el 10 de abril del

presente, con las notificaciones por correo electrónico a la empresa Nextel (150 en abril, 285 en mayo y 194 en junio)

- ✓ **Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional.** 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. Se ha dotado de un Asistente de orientación para la administración y ejecución de la labor de orientación en dicha ciudad. Este Centro depende funcionalmente de la OD Ancash.
- ✓ **Asistencia al Consejo de Usuarios.** Con fecha 10 y 11 de abril se llevó a cabo en la ciudad de Cusco un Taller y Trabajo de Campo organizado por el Consejo de Usuarios Región Sur. El Objetivo de esta actividad era lograr la sensibilización de los usuarios frente a los Servicios de Telecomunicaciones y el rol de los Consejos de Usuarios del OSIPTTEL. En esta actividad participaron dos miembros del Consejo de Usuarios Región Sur, los señores Federico Cárdenas Quiroz y Diego Sanchez Cárdenas, quienes se desplazaron desde la ciudad de Arequipa a Cusco para realizar este taller.

Por su parte, con fecha 29 de mayo, el Consejo de Usuarios Región Centro organizó una Audiencia Pública denominada “Calidad de Atención a Usuarios, Condiciones de Uso y Reglamento de Calidad”, objetivo de esta actividad era mantener un diálogo fluido entre el Consejo de Usuario Región Centro del OSIPTTEL y las asociaciones de usuarios a fin de dar a conocer las recientes regulaciones emitidas por el OSIPTTEL, así como las propuestas que se vienen trabajando en beneficio de los consumidores.

Durante el mes de junio se organizó el Taller “Calidad de Atención a Usuarios, Condiciones de Uso y Reglamento de Calidad” convocado por el Consejo de Usuarios Región Norte, que se realizó en la ciudad de Piura el 03 de julio de 2014. El objetivo del taller era orientar sobre los temas relacionados a las normas y proyectos de reglamentación sobre la calidad de atención a los usuarios y calidad en la prestación de los servicios e informar, además, acerca de las funciones de los Consejo de Usuarios del OSIPTTEL, los participantes también tuvieron la oportunidad de expresar sus preocupaciones y comentarios sobre las normas comentadas y los servicios prestados por parte de los principales operadores.

- ✓ **Reforzar al personal de las OD para la atención a usuarios.** En el primer semestre se organizó dos capacitaciones dirigidas al personal de la OD. Uno en el mes de febrero dirigido a los Jefes y el segundo 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.

Los temas tratados en la capacitación de los Jefes fueron: Lineamientos y precedentes del TRASU, Procesos de Administración y Finanzas en el OSIPTTEL, 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 OSIPTTEL, 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.

- ✓ **Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios.** Este trimestre se realizó la selección y publicación de los expedientes de jurisprudencia planificados. El objetivo es proporcionar a los agentes del sector información que les permita conocer cómo viene resolviendo el Tribunal algunos de los casos emblemáticos.
- ✓ **Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo por parte de las empresas operadoras.** En el I semestre del año 2014, se han realizado 134 acciones relacionadas al cumplimiento del marco normativo principalmente correspondiéndole a la supervisión de: las interrupciones (22), devoluciones (17), marco normativo de usuarios (35), planes mínimos de expansión o planes de cobertura (11) y de soporte legal (49).

En lo concerniente a las interrupciones se supervisó la operación y mantenimiento de los servicios ofrecidos por las siguientes empresas: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A., Americatel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Digital Way S.A., Global Backbone S.A.C., Level 3 Perú S.A., Optical IP Servicios Multimedia S.A., SAC Perú S.A. y Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C. (TWIS).

En cuanto a la supervisión de las devoluciones destacan las verificaciones a:

- **Telefónica;** 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 la aplicación de la tarifa mayor por el servicio suplementario "Control de Llamadas Maliciosas" y por las interrupciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presta, ocurridas los días 22 de octubre y 19 de noviembre de 2011.
- **América Móvil;** por los cobros inconsistentes del tráfico de datos postpago, del período agosto a noviembre de 2011, las interrupciones de los servicios móviles de comunicaciones personales reportadas durante el período 2005 – 2010.
- **Americatel, Convergencia, Level 3 Perú;** por cobros indebidos a sus abonados afectados por los problemas en la casilla de voz de Nextel del Perú S.A. y por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en general a las empresas Telefónica Móviles, Optical IP Servicios Multimedia, Telefónica Multimedia y Wigo S.A.

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

- Velatel Perú S.A.C., Geo Supply Perú S.A.C., del servicio móvil por satélite (PC 5° año).
- Dolphin Telecom del Perú S.A.C., del servicio público móvil de canales múltiples de selección automática (PC 4° año).
- Nextel del Perú S.A. - Portador local (PC 2° y 3° año).
- Americatel del Perú S.A., del servicio portador local (PC 3° año).
- Winner Systems S.A.C. por telefonía fija (PC 1° y 2° año).

- Viettel Peru S.A.C por el servicio portador local y de larga distancia internacional (PC 1º año).
- Level 3 Perú S.A.C. por el servicio portador local (PC 1º año).
- Olo del Perú S.A.C. (Ex Yota del Perú S.A.C.), por la prestación del servicio portador local (PC 2º año).
- Global Backbone S.A.C. por la prestación del servicio portador de larga distancia internacional (PC 4º año).
- Telefónica Multimedia S.A.C. por el servicio de telefonía fija local en la modalidad de abonados (PC 3º año).

Respecto a la supervisión del marco normativo de usuarios, durante el primer semestre del 2014, se han elaborado un total de treinta y cinco (35) informes relacionados a expedientes de supervisión, multas coercitivas, medidas provisionales, además de verificar los siguientes cuatro (4) temas de importancia como:

1. SOBRE LA BASE DE DATOS CENTRALIZADA DE TERMINALES BLOQUEADOS POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA

Se obtuvo data histórica de CLARO.- Con carta C.745-GFS/2014 notificada el 9 de abril de 2014, se solicitó a CLARO la información histórica de sus terminales reportados como robados. Ante la renuencia de la empresa de remitir dicha información, pese a habersele concedido una ampliación de plazo para su presentación; el 29 de mayo mediante carta C.1120-GFS/2014 se emitió una Medida Preventiva a CLARO requiriendo remita información completa del listado histórico de terminales robados, bajo apercibimiento de iniciar un procedimiento administrativo sancionador por entrega de información incompleta. Al respecto, el 9 de junio de 2014 CLARO a través de su comunicación DMR/CE/Nº 970/14 remitió la información solicitada desde el periodo 2008 al 2013.

Se evitó la duplicidad de reportes por parte de MOVISTAR.- Mediante carta C.807-GFS/2014, notificada el 21 de abril de 2014, se solicitó a MOVISTAR que evite reportar bloqueos realizados en virtud de la información que obtiene de la Base de Datos.

Se iniciaron las acciones para que las empresas operadoras remitan una data diferenciada. El día 24 de junio se emitieron las siguientes comunicaciones C.574-GG.GFS/2014, C.575-GG.GFS/2014 y C.576-GG.GFS/2014, para las empresas móviles, a fin que en sus reportes de terminales bloqueados y liberados, diferencien aquellos que fueron reportados como robados, hurtados o perdidos, y de esta manera se pueda precisar el motivo de bloqueo de los terminales publicados como sustraídos en la página web del OSIPTEL.

2. SOBRE EL INFORME DE EVOLUCIÓN DEL REGISTRO, CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LÍNEAS PREPAGO

Con fecha 2 y 3 de marzo de 2014 se realizó una presentación ante Presidencia y las Gerencias de línea, así como ante Consejo Directivo, a fin de exponer el proceso de activación y comercialización de las líneas prepago.

En atención al pedido de comité de gerentes realizado el 9 de junio de 2014, el 27 de junio se emitió el Informe N° 1058-GFS/2014, en el cual se detalla la evolución del cumplimiento del artículo 11° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, abordando de manera detallada los siguientes aspectos:

- a) Cambios normativos sobre el registro de abonados prepago y el proceso de contratación y activación.
- b) Procedimiento de contratación y activación de líneas prepago (en base a acciones de supervisión e información remitida por las empresas operadoras de los servicios públicos móviles).
- c) Sistema de comercialización de líneas prepago (en base a acciones de supervisión e información remitida por las empresas operadoras de los servicios públicos móviles).
- d) Acciones de supervisión y fiscalización del OSIPTEL sobre el proceso de contratación de las líneas prepago y la difusión de dicho procedimiento.
- e) Resultados de las acciones de supervisión y fiscalización respecto del procedimiento de contratación y activación de líneas prepago.
- f) Propuestas de las empresas operadoras al respecto.

Asimismo, en dicho documento se recomienda –entre otros- la formación de una comisión de trabajo intergerencial a fin de poder evaluar las siguientes propuestas de cambio normativo, y específicamente evalúe los escenarios en los cuales resultarían viable las diversas propuestas.

El 30 de junio se remitió mediante memorando a GPSU, GPRC, y GAL el referido Informe.

Mediante Memorandos N° 604-GG/2014 y N° 624-GG/2014 la Gerencia General acoge las recomendaciones del Informe de la GFS, y se dispone que la GPSU, GPRC, GFS y GAL conforme un grupo de trabajo para que evalúe dicha problemática.

3. INICIO DE ACCIONES PARA MODIFICAR LA NORMA DE USO INDEBIDO Y USO PROHIBIDO POR VENTA DE SEÑAL WI FI ALREDEDOR DE LOS PENALES

Mediante Memorando N° 489-GFS/2014, se remitió a la Gerencia General la respuesta a la consulta efectuada mediante Oficio N° 703-2013-2014-CJ-DDHH/CRA, por el Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República, señor Juan Carlos Eguren Neuenschwander, con relación a la venta de señal WI FI alrededor de los penales.

Asimismo, a través de las cartas N° 789-GFS /2014, 790-GFS /2014, 791-GFS /2014 y 792-GFS /2014, este Organismo solicitó a las empresas Telefónica Móviles S.A., Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Nextel del Perú S.A.C., que intensifiquen las acciones de detección de uso indebido en las zonas aledañas a los centros penitenciarios del país, y procedan de acuerdo a lo previsto en

la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, que aprueba la “Norma que Establece el Procedimiento que aplicarán las Empresas Operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

En atención a ello, las citadas empresas operadoras mediante cartas DR-107-C-0494/CM-14 (Grupo Telefónica), DMR/CE-M/N°697/14 (Claro) y CGR-1000/14 (Nextel) informaron que se encuentran trabajando en identificar estas prácticas que, según manifiestan, no sólo se presentan alrededor de los penales sino a nivel nacional.

Luego de unas reuniones intergerenciales previas, el día 24 de junio de 2014 se llevó a cabo una reunión en las instalaciones del OSIPTEL, en la cual participaron la GAL, GPSU, GG y GFS y los representantes de las empresas operadoras América Móvil, Nextel del Perú, Telefónica Móviles, así como de Telefónica del Perú, en la cual:

- i) Se coordinó las acciones a realizar para evitar y detectar el uso indebido del servicio de acceso a internet, el cual permite que los internos de los centros penitenciarios puedan acceder a dicho servicio vía señal WI FI.
- ii) Se propuso formular nuevos criterios para determinar el uso prohibido previsto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS y la Resolución N° 112-2011-CD/OSIPTEL, en específico, aquellos que permitan identificar los equipos móviles que se encuentran en los centros penitenciarios cursando tráfico de datos.

4. REGLAMENTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE USUARIOS (en adelante, RCA)

El presente reglamento es aplicable a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante TELEFÓNICA), Telefónica Móviles S.A. (en adelante, MOVISTAR), América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO) y Nextel del Perú S.A. (en adelante NEXTEL), debido a que en el artículo 2° del RCA, se establece el ámbito de aplicación para las empresas operadoras que presten servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, en la modalidad de abonados y servicios en forma empaquetada o en convergencia con otros servicios públicos de telecomunicaciones, se excluye de la aplicación de la presente norma a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija o servicios públicos móviles, que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

En ese sentido, considerando que el RCA entró en vigencia el 3 de marzo del 2014, se han venido realizando acciones de supervisión a fin de verificar el cumplimiento de lo normado, por ejemplo:

- a) La verificación de lo dispuesto en el artículo 17° del RCA, referido a la difusión de resultados de medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención en su página web y la remisión

de dicha información mensualmente al OSIPTEL³. Cabe mencionar que se viene recopilando la información mensualmente de todos los indicadores a fin de verificar el cumplimiento de las metas al primer año, conforme lo establece el artículo 16° del RCA.

- b) La verificación de lo dispuesto en el artículo 9° del RCA, referido a la obligación que tienen las empresas operadoras de entregar constancias de arribo al usuario en las oficinas comerciales (tickets de atención)⁴. Se han emitido los informes N° 517-GFS/2014 y 518-GFS/2014, recomendándose el archivo para las empresas CLARO y TELEFÓNICA; para el caso de NEXTEL se ha emitido una Medida Preventiva y para el caso de MOVISTAR se viene elaborando un informe en el cual se aplicará la medida que corresponda.

Finalmente, 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 América Móvil Perú S.A.C. (8), Telefónica Móviles S.A. (8), Telefónica del Perú S.A.A. (6), Telefónica Multimedia S.A.C. (2), Americatel Perú S.A. (2), Nextel del Perú S.A. (5), Amitel Perú Telecomunicaciones S.A.C., Convergencia Perú S.A. (2), Digital Way S.A., Global Backbone S.A.C. (2), LD Telecom S.A.C., Level 3 Perú S.A. (2), Media Networks Latin América S.A.C., Netline Perú S.A., Optical IP Servicios Multimedia S.A. (2), Rural Telecom S.A.C. (2), Star Global Com S.A.C., Velatel Perú S.A.; y, Wigo S.A.

- ✓ **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

³ Dicha información consta en los expedientes de supervisión N° 00245-2014-GG-GFS (CLARO), 00246.2014-GG-GFS (NEXTEL), 00247-2014-GG-GFS (TELEFÓNICA) y 00248-2014-GG-GFS (MOVISTAR), emitiéndose los informes N° 486-GFS/2014, 487-GFS/2014, 488-GFS/2014 y 489-GFS/2014, respectivamente, recomendando el archivo por cumplimiento.

⁴ Los actuados se encuentran en los expedientes de supervisión N° 00245-2014-GG-GFS (CLARO), 00247-2014-GG-GFS (TELEFÓNICA), 00246.2014-GG-GFS (NEXTEL) y 00248-2014-GG-GFS (MOVISTAR).

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.

- ✓ **Mejorar la gestión de expedientes y resolución de reclamos del TRASU.** Se viene realizando la digitalización de los expedientes del año 2013 que se encuentran pendientes.

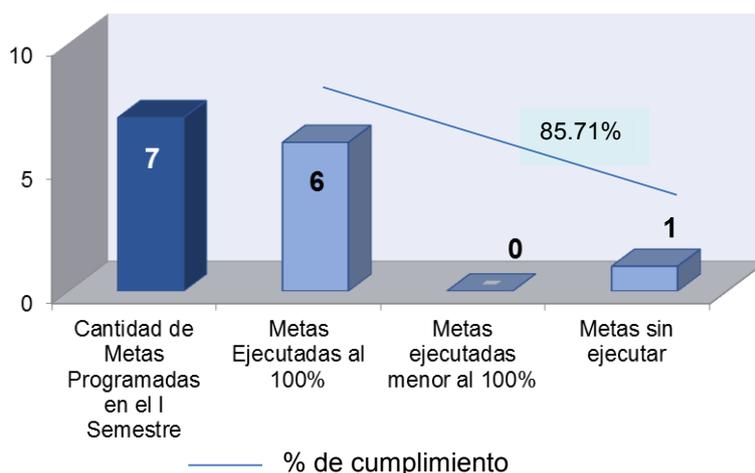
Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Orientación a Nivel Nacional. 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 estas no se comprometen con nuestra labor.	Se han reprogramado las actividades ya registradas en el calendario.
2. En relación a la actividad de Implementación y repotenciación de canales de Orientación y atención de Reclamos de Usuarios a nivel nacional,	Se ha reformulado la actividad para la elaboración del Manual del Mentor de calidad de atención de las orientaciones escritas (cartas, correos electrónicos y formularios web), a fin de establecer protocolos y nuevos modelos de respuesta que permitan estandarizar las atenciones brindadas a través de estos canales de orientación.
3. En relación a la actividad de Asistencia al Consejo de Usuarios, a. Se coordinará 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). b. Demora en la presentación de la rendición de cuentas e informes de los miembros de	a. Contacto permanente con los Coordinadores de los Consejos de Usuarios (cartas, correos, llamadas).

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
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.	b. 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.

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

Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
Producto 4



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

Producto	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable de la meta
Producto 4		Estudios económicos y tecnológicos de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones identificados como relevantes, así como de prospectiva sobre tecnologías y servicios futuros.	GPRC

Para el logro de este Producto (**85.71%**), 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 10 Indicadores de Desempeño (5 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. GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
Monto del ahorro anual acumulado para operadores por la regulación de cargos de interconexión tope. GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
Índice de competencia del mercado de Internet (Nuevo: Indicador 2 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
Índice de competencia del mercado de televisión de pago (Nuevo: Indicador 3 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
Índice de competencia del mercado de telefonía móvil (Nuevo: Indicador 1 del OEG 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador será evaluado al final del año.
N° de diagnósticos publicados del mercado de telefonía móvil (Indicador 1 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador tiene meta programada para el II semestre.
N° de diagnósticos publicados del mercado de internet (Indicador 2 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador tiene meta programada para el II semestre.
N° de diagnósticos publicados del mercado de cable (Indicador 3 del OEE 1 - PEI 2014 - 2017) GPRC	Este indicador tiene meta programada para el II semestre; sin embargo se ha elaborado el diagnóstico del Mercado de la Televisión de paga en el Perú.
% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión en 18 días hábiles GPRC	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo de mecanismos para promover competencia"
% de implementación de portabilidad numérica GPRC	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre 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". Durante este periodo se llegó a ejecutar el 85% de implementación de la portabilidad numérica.

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 comentarios⁵ y haber recibido observaciones de los interesados.
 - 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.
 - Revisión de diversos cargos y tarifas mayoristas relacionados a la red fija y revisión del cargos 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) por lo que se espera publicar la propuesta para comentarios del OSIPTEL en el segundo semestre del año. Por su parte, en relación al cargo de terminación móvil, en julio del presente año, las empresas operadoras deben presentar su propuesta de modelo de costos para análisis del regulador.
 - 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 C. 126 – 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

⁵ Mediante Resolución N° 054-2013-CD/OSIPTEL.

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.

- Medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones: A la fecha, se han culminado el documento: "Mercado de la Televisión de paga en el Perú".
- 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 proyectamen de la Ley de Telecomunicaciones - Congresista Mesias, 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".

- ✓ **Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.** En el primer semestre de 2014 se han tramitado 17 expedientes de mandatos de interconexión⁶. 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 15 pronunciamientos sobre contratos de interconexión del presente año⁷. Cabe indicar que en varios de los expedientes mencionados el análisis dio como resultado que se observara 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 este 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.
- ✓ **Investigaciones económicas y tecnológicas de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones y servicios futuros.** Se ha elaborado el documento

⁶ 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).

⁷ 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 y N° 474-2014-GG/OSIPTEL.

“Estudio sobre el despliegue de Estaciones Base del Servicio Móvil y su relación con la Calidad de Servicio”.

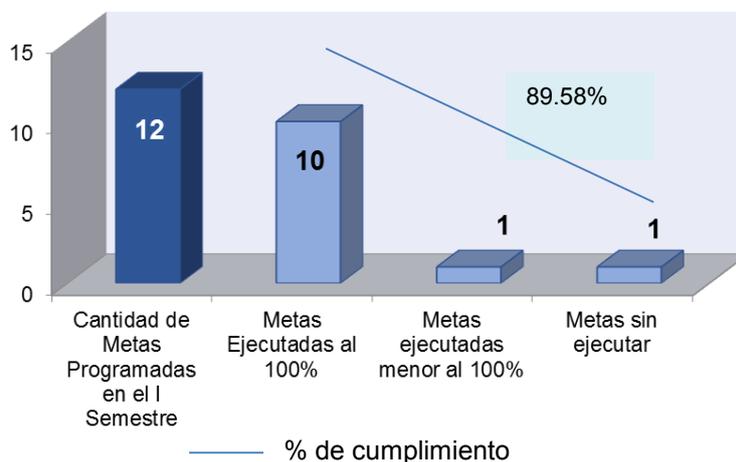
- ✓ **Supervisión del cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión.** Producto de la supervisión realizada sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, se le inició un procedimiento administrativo sancionador a la empresa **Convergencia 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
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.	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.
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.	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.

Producto 5: Atención a Empresas Operadoras.

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
Producto 5**



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

Producto	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar	Unidad Orgánica Responsable de la meta
Producto 5	Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario.	Emisión de la resolución final.	ST

Para el logro de este Producto (**89.58%**), 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. ST-CCO	Se alcanzó el 100% de ejecución en las metas programadas para el I semestre en este indicador de producto Durante el primer trimestre, se resolvió el 100% de las controversias dentro del plazo establecido. En el segundo trimestre los plazos para resolver las controversias en trámite no han vencido. En este trimestre no se ha finalizado ningún expediente de controversia, sin embargo, cabe resaltar que las controversias en trámite se encuentran dentro de los plazos previstos.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
N° de informes finales de investigaciones sobre libre y leal competencia. ST	Se alcanzó el 100% de ejecución en la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de 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 Cuerpos Colegiados. Durante el segundo trimestre del año 2014 se conformaron tres⁸ Cuerpos Colegiados encargados de resolver las controversias entre empresas.

Tramitación de Controversias. La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados al segundo trimestre del año 2014, tramitó seis⁹ (6) expedientes de controversias, los cuales continúan en trámite.

Elaboración de Informes Instructivos. La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en su calidad de órgano instructor, emite Informes Instructivos los cuales incluyen la evaluación de las conductas denunciadas, el resultado de las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con las materias controvertidas. En el segundo trimestre del año 2014 se ha emitido un (1) informe instructivo (Informe N° 024-STCCO/2014 de fecha 01/04/2014, seguido en el expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD).

Resoluciones Finales del Cuerpo Colegiado Ordinario. Se previó la emisión de (2) dos resoluciones finales para el segundo trimestre; sin embargo, una de ellas fue emitida en el primer trimestre (marzo) y la otra resolución estimada para ser emitida en junio no pudo serlo, debido a que el Cuerpo Colegiado conformado para la resolución del procedimiento de oficio seguido en el Expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD se vio imposibilitado de emitir dicha resolución final en el plazo estimado debido a que la complejidad del caso exigió realizar un último requerimiento de información a las partes con fecha 27 de mayo, lo cual fue absuelto por las partes recién en el mes de junio. No obstante ello, cabe precisar, que el Cuerpo Colegiado cumplió con resolver dicha controversia en el plazo establecido (el plazo venció el 11 de julio de 2014).

Tramitación de Procedimientos Sancionadores. La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados durante el segundo trimestre del año 2014 continúa con la tramitación de un (1) procedimiento sancionador contra Telefónica del Perú S.A.A. por el supuesto incumplimiento de la medida correctiva impuesta por las instancias de solución de controversias en el expediente N° 005-2011-CCO-ST/LC.

⁸ Expediente N° 001-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 002-2014-CCO-ST/CI. Expediente N° 003-2014-CCO-ST/CD

⁹ Expediente N° 002-2013-CCO-ST/CD. Expediente N° 009-2013-CCO-ST/LC. Expediente N° 010-2013-CCO-ST/LC. Expediente N° 001-2014-CCO-ST/CD. Expediente N° 002-2014-CCO-ST/CI. Expediente N° 003-2014-CCO-ST/CD

- ✓ **Solución de controversias en segunda instancia.** La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias al 30 de junio de 2014, viene tramitando 3 apelaciones: Controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L. (003-2013-CCO-ST/CD). Controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. contra Cable Visión Chepén S.A.C. (004-2013-CCO-ST/CD). Denegatoria de reserva de información presentada por América Móvil Perú S.A.C. (010-2013-CCO-ST/LC). Al cierre del I semestre no se emitieron resoluciones.

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

Respecto de la tarea de Identificar la posible existencia de una práctica anticompetitiva que pueda ser sancionada bajo la normativa de competencia, se emitió un (1) informe de investigación preliminar, Informe N° 026-ST/2014 de fecha 30 de junio de 2014 Investigación Preliminar en los presuntos actos de competencia desleal en el mercado de acceso a Internet en Iquitos.

En lo correspondiente a Recoger indicios que corroboren la existencia de prácticas anticompetitivas y, de ser el caso, la existencia de efectos negativos de las mismas, en el período reportado se emitieron 20 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, etc.

- ✓ **Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas**, A fin de coadyuvar con el perfeccionamiento del marco regulatorio, la Secretaría Técnica participó en:

Elaboración de propuestas, sugerencias y/o recomendaciones normativas

- 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 Memorándum 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 Memorándum N° 189-ST/2014)

Emisión de opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos

- 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. (Informe N° 051-ST/2014)
- Comentarios al Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (Memorándum N° 190-ST/2014)

- ✓ **Capacitación a empresas operadoras en materia de controversias.** La realización de charlas de capacitación es un mecanismo eficaz para brindar información sobre la labor del OSIPTEL como agencia de competencia en el mercado de telecomunicaciones respecto a sus inquietudes, sobre los procedimientos de solución de controversias entre empresas y los tipos de conflictos que involucran (libre y leal competencia, interconexión y derecho de acceso a la red, acceso y uso compartido de infraestructura); así como de las principales normas aplicables al sector, con especial énfasis en las normas sobre libre y leal competencia y el ámbito de aplicación de las mismas. Al respecto en el período reportado se realizó un taller de capacitación en la ciudad de Trujillo realizado el 23 de mayo 2014.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones. Renuncia no prevista del personal de apoyo a la controversia. Asimismo, el recargo con labores de gestión y administrativas (actividades relacionadas al ingreso a SERVIR) que distrajeron el tiempo empleado en las labores centrales.</p>	<p>Planificación de las actividades de gestión y asignación de prioridades. Se ha solicitado la contratación de un profesional bajo la modalidad CAS. Al cierre del I semestre se estaba a la espera de la respuesta final por parte de la Gerencia General.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Solución de controversias en segunda instancia administrativa. No se emitieron resoluciones finales debido a que sólo ha sido designado un Vocal del Tribunal de Solución de Controversias, no existiendo quórum para realizar las sesiones.</p>	<p>Como medida correctiva, se solicitará a la Presidencia del Consejo Directivo del OSIPTEL que se requiera nuevamente a la Presidencia del Consejo de Ministros que designe a los Vocales.</p>

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:

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GPRC**



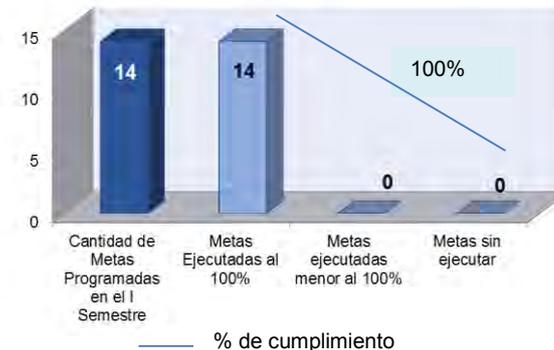
**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GFS**



**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GPSU**



**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GOD**



**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
ST**



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	Este indicador será evaluado al final del año.
% de ejecución del Plan Operativo Institucional – POI Responsable: Gerencia General	Este indicador será evaluado al final del año.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado) Responsable: Gerencia General	Este indicador será evaluado al final del año.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC Responsable: Gerencia General	Este indicador será evaluado al final del año.
% de recomendaciones implementadas para mejorar el proceso sancionador Responsable: Gerencia General - PIA	<p>Durante este semestre se llegó al 100% de la meta programada, realizándose las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se coordinó con GFS, que el Informe de Supervisión que verifica el cumplimiento del Reglamento sobre la continuidad, se estructure de tal manera que permita identificar que se han efectuado el análisis de todas las acciones de campo realizadas y que sirven de sustento para el inicio del PAS. En la medida que en el caso de rurales las acciones de supervisión son anuales, la recomendación será implementada para las que se inicien este año. - Se solicitó¹⁰ a la GFS, la observancia del principio de razonabilidad en los procedimientos de supervisión, considerando el carácter disuasivo otorgado en el ordenamiento vigente a las medidas preventivas¹¹. - Se analizó conjuntamente con GFS y GRPC la aplicación de la Resolución CD N° 024-2009-CD-OSIPTEL y se recomendó la aplicación de medidas correctivas para las infracciones que deriven del incumplimiento de dicha norma¹². - Se solicitó a la GFS, se incorpore a los Informes de Análisis de Descargos, el análisis de la aplicación del concurso de infracciones, situación que se implementó para las infracciones al artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

¹⁰ Solicitado con Memorando N° 342 - GG/2014.

¹¹ Está acción se viene implementado con los expedientes N° 00160-2013-GG-GFS, 00244-2014-GG-GFS, 00129-2014-GG-GFS, 00130-2014-GG-GFS, 00044-2014-GG-GFS, entre otros.

¹² Se ha implementado a través de los expedientes N°s 00019.2014-GG-GFS/MC, 00012.2014-GG-GFS/MC, 00009.2014-GG-GFS/MC, 00021.2014-GG-GFS/MC, 00016.2014-GG-GFS/MC.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>- Se recomendó a la GFS incluya - a efectos de la graduación de la sanción en infracciones por interrupción – información relacionada a la cantidad de usuarios afectados, de tal manera que se pueda tener mayores elementos respecto al impacto de la infracción. GFS viene solicitando de manera global información a las empresas operadoras la cantidad de usuarios afectados.</p>

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa.** Mediante N° 497-GG/2014 de fecha 29 de mayo de 2014, la Gerencia General puso en conocimiento de todas las gerencias y unidades orgánicas los resultados del monitoreo del Plan Operativo Institucional 2014 correspondiente al primer trimestre del año. Teniendo en cuenta la calificación alcanzada, se requirió la realización de mayores esfuerzos a efectos de dar estricto cumplimiento a las metas programadas.
- ✓ **Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.**

Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador. Durante el I semestre se realizaron 4 coordinaciones:

- Se efectuó una coordinación constante con la Gerencia de Fiscalización y Sanción (GFS) para el cumplimiento de los plazos internos y de prescripción de los procedimientos administrativos sancionadores. Conforme a ello, se ha mejorado el tiempo en el que se remite los expedientes, previo al plazo de prescripción.
- De otro lado, mediante Memorando N° 239-GG/2014, la Gerencia General dispuso la conformación de un Grupo de Trabajo conformado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Gerencia de Fiscalización y Supervisión, Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Administración y Finanzas y Primera Instancia Administrativa – PIA, a fin de proponer lineamientos que permitan planificar de manera eficiente las labores de evaluación y supervisión de la obligación de remisión de información periódica por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones a que se refiere la Resolución de Consejo Directivo N° 121-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias. Como resultado de dicho Grupo de Trabajo, se elevó a la Gerencia General el Informe N° 001-GTESIP/2014 (actualmente en evaluación por parte de la Gerencia General), mediante el cual se proponen 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.
- En materia de cálculo de multas, con Memorando N° 306 - GG/2014, se solicitó a GPRC definir ciertos indicadores respecto al cálculo del daño

causado en infracciones derivadas del incumplimiento del artículo 4° del Reglamento sobre la Continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 069-2012-CD/OSIPTEL; las mismas que vienen siendo aplicadas para graduar las sanciones a que hubieran lugar.

- Con Memorando N° 604-GG/2014, se dispuso la conformación de Grupo de Trabajo Intergerencial que evalúe el cumplimiento del artículo 11° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; el mismo que cuenta con la participación de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, Gerencia de Asesoría Legal y Primera Instancia Administrativa – PIA. A través de dicho grupo de trabajo, se busca evaluar la eficacia del marco normativo y mejorar las acciones de supervisión que actualmente vienen desarrollándose para verificar el cumplimiento de la norma vigente.

Estudio para definir y optimizar los plazos de cada etapa del proceso sancionador y que establezca mecanismos permanentes de prevención de expedientes pasivos. Con Memorando N° 608- GG/2014 del 02 de Julio de 2014, se dispuso la conformación de un grupo de trabajo que en atención al Plan Estratégico del OSIPTEL para el periodo 2014-2017, aprobado por Resolución de Presidencia No. 039-2014-PD/OSIPTEL de fecha 9 de mayo 2014, elabore un estudio que permita redefinir y optimizar los plazos de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción; en concordancia con el Plan de Calidad del Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad vigente. Aún está pendiente que la Gerencia de Fiscalización y Sanción remita el nombre de sus representantes para efectuar las coordinaciones del caso.

Taller sobre Procedimiento Administrativo Sancionador. En atención al Memorando N° 743-GG/2013, mediante el cual Gerencia General solicita a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, Gerencia de Asesoría Legal y Primera Instancia Administrativa efectuar las coordinaciones respectivas a fin de identificar las principales materias de conflicto entre las instancias involucradas en los procedimientos administrativos sancionadores; se llevaron a cabo reuniones de coordinaciones entre las áreas involucradas con la finalidad de obtener criterios interpretativos uniformes.

Con Informe N° 191-PIA/2013, se remitió a la Gerencia General, el resultado de las coordinaciones efectuadas; dando como resultado que se disponga la realización de un taller que cuente con la participación de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, Gerencia de Asesoría Legal y la Primera Instancia Administrativa, a efectos que se expongan los puntos controvertidos y se definan criterios comunes.

En virtud de ello, desde junio del 2014 se viene realizando el taller con participación de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, Gerencia de Asesoría Legal, Secretaría Técnica, Procuraduría Pública y la Primera

Instancia Administrativa. Durante seis sesiones, los participantes vienen exponiendo diversos casos, y acordando ciertas pautas de interpretación a ser aplicadas en el análisis de los procedimientos administrativos sancionadores que se presenten.

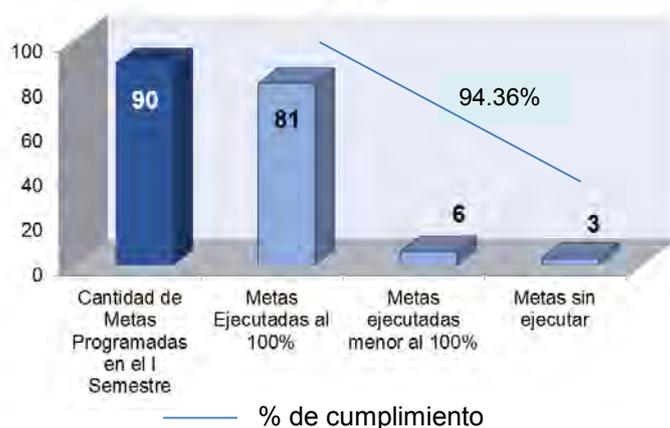
Como se advierte, la Gerencia General, viene promoviendo la participación activa entre las gerencias que participan en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores a fin de obtener propuestas consensuadas que permitan agilizar y tramitar eficientemente los expedientes administrativos que correspondan.

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.	Continuar monitoreando el 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. Monitorear el progreso de los grupos de trabajo conformados a fin de garantizar que el inicio de la implementación de los productos resultantes durante el siguiente trimestre.

Gerencia - Administración y Finanzas

Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GAF



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

Unidad Orgánica	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
GAF SS.GG.	% de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de recibida la solicitud.	% de altas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de haber recibido la reposición del bien.
	Elaborar informes sobre las exclusiones de bienes muebles e inmuebles a las Pólizas de Seguros.	% de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil.
GAF CONTRATA CIONES	% de estudios de mercados en el plazo de 18 días calendario (AMC).	
GAF TESORERÍA	% 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.	
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 5 días calendario.	
GAF RR. HH.	Adecuar los documentos de gestión a la nueva ley del servicio civil (Mapeo de puestos, nuevos perfiles de puestos, valorización de puestos y cuadro de puestos de la Entidad)	Identificar a los colaboradores y validación para la elaboración del Plan de Sucesión

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	Meta programada para el IV trimestre

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Coordinación de Mesa de Partes.** En el período comprendido entre enero y marzo, se ha recibido, digitalizado y derivado 4792 documentos externos a las unidades orgánicas. Asimismo, entre abril y junio fueron 5645 documentos.
- ✓ **Coordinación del Archivo Central.** En el período comprendido entre enero y marzo, se ha transferido a la empresa IRON MOUNTAIN 403 cajas con documentos y entre los meses de abril y junio, se ha transferido 846 cajas. Asimismo, se elevó a Presidencia para su aprobación el Programa de Control de Documentos.
- ✓ **Coordinación de la Biblioteca.**
 - Se compraron 5 documentos bibliográficos relacionados a temas de telecomunicación y administración pública.

- La biblioteca virtual ha sido implementada con 22 publicaciones en formato digital.
 - Se publicó la guía de la biblioteca virtual en el Intranet.
 - Se han adquirido 17 materiales bibliográficos para el área de GPRC y 2 libros en temas de administración pública y 1 en temas gerenciales.
 - La biblioteca virtual ha sido implementada con 60 publicaciones en formato digital.
 - Se ha enviado correos electrónicos a los usuarios de Osiptel haciéndoles saber de las nuevas publicaciones y recordándoles que están disponibles los servicios de la biblioteca virtual.
 - Se realizó 1 renovación de base de datos (EBSCO), 3 renovaciones de publicaciones a solicitud de las áreas usuarias y una nueva suscripción para el área de Procuraduría Pública.
- ✓ **Coordinación del Servicio de Mensajería.** En el período comprendido entre enero y marzo, se ha despachado 14746 documentos a nivel local, nacional e internacional y entre los meses de abril y junio, se ha despachado 16004 documentos.
 - ✓ **Coordinación de Recepción.** Se elaboró el Protocolo de Atención a la Ciudadanía.
 - ✓ **Fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA.** En el primer trimestre se presentó el informe de fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA correspondiente al segundo semestre del ejercicio 2013.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Coordinación de Mesa de Partes, el promedio de documentos que se tramitan se ha incrementado de 60 a 100 diarios aproximadamente dificultando su entrega oportuna a las unidades orgánicas	Se evaluará la posibilidad de establecer turnos para la recepción, digitalización y derivación de los documentos ingresados por Mesa de Partes.
2. En relación a la actividad de Coordinación del Servicio de Mensajería, se ha experimentado dificultades en el retorno de los cargos de la documentación remitida vía Serpost. Por otro lado, también ha aumentado el volumen de documentación que se despacha a través del servicio motorizado.	En los nuevos términos de referencia para el servicio de mensajería local, nacional y servicio motorizado se incluirá plazos para el retorno de los cargos y se considerará un servicio motorizado adicional.

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 I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios". Se logró el 40% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones, lo cual supera la meta programada y con ello se obtiene un cumplimiento del 133.33% al I Semestre.
% de estudios de mercados en el plazo de 18 días calendario (AMC).	Se ejecutó el 68.75% de la meta programada para el I semestre 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 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Abastecimiento de Bienes y Servicios".
% de estudios de mercados en el plazo de 35 días calendario (CP/LP).	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre 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 ha logrado el cumplimiento de la actividad programada en el Segundo Trimestre (Informe de Evaluación del cumplimiento del PAC, con base a las proyecciones de presupuesto). En cuanto al cumplimiento al I Semestre de las actividades programadas se han logrado al 100%: i) Resolución de Elaboración del PAC, ii) Informe de ejecución del PAC 2013 y 2014 y iii) Informe de evaluación del cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones de presupuesto.
- ✓ **Fiscalización posterior de los procesos de contratación.** Durante el I semestre 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. Demora por parte de las Gerencias usuarias en la remisión de los Términos de Referencia o Especificaciones Técnicas de los requerimientos programados según el PAC, lo	Se atiende los requerimientos en plazos ajustados, a fin de poder ejecutar el presupuesto asignado.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>cual ocasiona una sobre carga de requerimientos por atender.</p> <p>Demora en el tiempo de espera de las cotizaciones de los proveedores, así como de las validaciones por parte del área usuaria, lo cual no se resta del plazo definido en los indicadores (AMC, ADS, ADP, CP, LP).</p>	
<p>2. En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contratación.</p>	<p>Se actualizará nueva Directiva de Fiscalización Posterior.</p>

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.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Mantenimiento de Infraestructura y Equipos".</p> <p>En el II semestre se ha ejecutado el 56.4 % del Plan anual de mantenimiento con lo cual se ha logrado superar la meta programada del 45% para el primer semestre.</p>
% de bajas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de recibida la solicitud.	<p>Se ejecutó el 57.14% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Saneamiento de Bienes Patrimoniales"</p> <p>En el I trimestre se efectuaron 03 solicitudes de baja, de las cuales 02 fueron efectuados fuera de los 30 días de solicitada la baja y 01 solicitud fue tramitada dentro de los 30 días de haber sido solicitada la baja.</p> <p>En el II trimestre se efectuaron 04 solicitudes de baja, las cuales 03 fueron atendidas dentro de los 30 días de haber sido solicitadas y 01 se encuentra en trámite y fuera del plazo de los 30 días.</p>
% de altas efectuadas dentro de los 30 días calendarios de haber recibido la reposición del bien.	<p>No se llegó a ejecutar esta meta programada para el I semestre, representativo de la actividad "Saneamiento de Bienes Patrimoniales".</p> <p>En el I trimestre se recibió el equipo repuesto mediante Guía N°050 N° 0015465 del 19 de marzo de 2014, no obstante la resolución de alta fue efectuada fuera de los 30 días calendarios de haber recibido la reposición del bien.</p>
% de bienes muebles e inmuebles asegurados en póliza de seguro del OSIPTEL.	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Seguros Patrimoniales del OSIPTEL".</p> <p>En el I semestre se ha efectuado las inclusiones y exclusiones de bienes muebles e inmuebles cumpliendo con lo programado.</p>

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de bienes muebles e inmuebles excluidos de la póliza de seguros del OSIPTEL dentro de los 30 días de haber sido donados.	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Seguros Patrimoniales del OSIPTEL". En el I semestre se han emitido 03 resoluciones de donación, (091, 092 y 219 - 2014-GAF/OSIPTEL) cabe señalar que los bienes que fueron donados fueron excluidos de la póliza de seguros del OSIPTEL dentro de los 30 días de haber sido donados. (Se excluyeron 02 bienes de menor tamaño (rack y televisor) dados de baja de la póliza de seguros con anticipación por estar en trámite su donación).
% de medidas de ecoeficiencia implementadas.	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "ecoeficiencia". En el segundo trimestre se han ejecutado 15 actividades del plan de ecoeficiencia lo que representa el 46.8% del plan de ecoeficiencia ejecutado versus el 20% que se había programado.
% de locales que cuenten con certificado de Defensa Civil.	No se llegó a ejecutar esta meta programada para el I semestre, representativo de la actividad "Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil". No se ha cumplido con el indicador debido a que la inspección de INDECI fue programada para el 24 de julio de 2014 en el local de la sede central. Con respecto al local de Gálvez Barrenechea se ha gestionado la contratación del especialista para obtener el certificado Indeci, por lo que aún no se cuenta con dicho certificado.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Mantenimiento de Infraestructura y Equipos.** Se ha logrado ejecutar el 56.4% del Plan de mantenimiento, en el plan de mantenimiento anual versus el 45% que se había programado ejecutar, adicionalmente es preciso señalar que se han programado dentro del Plan anual 39 actividades y se han reprogramado 7 actividades para los próximos meses.
- ✓ **Saneamiento de Bienes Patrimoniales.** En el I semestre se ha emitido el informe técnico N° 011-2014/SGL de fecha 08 de abril de 2014 que inicia el procedimiento de saneamiento de bienes, se ha realizado la publicación establecida para proseguir con el trámite de saneamiento y se encuentra formulándose la respectiva Resolución de Alta para el saneamiento de los bienes sobrantes.
- ✓ **Inventario de Bienes Muebles del ejercicio 2013.** Dentro del primer semestre se emitió el informe Final de la Toma de inventario de los bienes muebles 2013 y se remitió el informe a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales mediante carta N° 326-GAF/2014 de fecha 14 de marzo de 2014, de acuerdo a lo programado en el POI.
- ✓ **Inventario de Bienes Muebles del ejercicio 2014.** El inventario se realizará entre los meses de diciembre 2014 y enero 2015, lo que no es de aplicación detallar logros en esta actividad.
- ✓ **Seguros Patrimoniales del OSIPTEL.** Dentro del primer semestre se ha efectuado inclusiones y exclusiones de bienes muebles e inmuebles al

100%, sin embargo, solo se ha elaborado 01 informe sobre exclusiones e inclusiones en el primer semestre cumpliendo en un 50% con lo programado en el POI.

- ✓ **Administración de Almacén.** Se ha atendido los requerimientos efectuados por los usuarios al 100% en lo que respecta a bienes de racionamiento, materiales de aseo, útiles de oficina y tóner y tintas, durante el primer semestre se han generado 231 guías de salida de almacén, se ha recepcionado los bienes que han sido adquiridos por la institución en un total generándose un total de 86 guías de ingreso, además es preciso señalar que se ha efectuado envío de material publicitario y otros bienes a las oficinas desconcentradas del OSIPTTEL, que hacen un total de 268 envíos.
- ✓ **Ecoeficiencia.** Se elaboró el Plan de Ecoeficiencia, el cual tiene programada 32 actividades y recomendaciones durante el año.
- ✓ **Acondicionamiento y equipamiento de oficinas de Gálvez Barrenechea.**
 - Se efectuaron trabajos de implementación de instalaciones eléctricas en el local de Gálvez Barrenechea.
 - Se instalaron luminarias en todas las oficinas de acuerdo a la distribución de arquitectura.
 - Se acondicionaron los nuevos ambientes de oficinas con Drywall.
 - Se adquirieron e instalaron ventiladores en todos los pisos del local.
 - Se instalaron Kitchenets.
 - Se adquirieron extintores para ser instalados y se instalaron luces de emergencia en el local.
 - Se instalaron vidrios templados en las oficinas.
 - Se instalaron Rollers en las oficinas de la edificación.
 - Se instalaron protectores de columnas en la cochera del local.
- ✓ **Acondicionamiento y equipamiento de oficinas de Local Sede Central y San Isidro.**

En relación a la Sede Central:

 - Se cambiaron los tableros de aire acondicionado del quinto piso.
 - Se efectuó el enductado de cables sueltos sobre el cielo raso.
 - Se instaló el ascensor.
 - 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 en el mes de junio.
- ✓ **Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil.** En este primer semestre se ha hecho la gestión de la contratación del especialista para obtener el certificado INDECI, sin embargo es preciso señalar que el certificado no lo tenemos aún debido a que la inspección de defensa civil se ha programado para el 24 de julio de 2014 para la sede central. Para el local de Gálvez Barrenechea se ha gestionado la contratación del especialista para la obtención del certificado el que se encuentra preparando el

expediente técnico para solicitar la inspección, teniendo en cuenta que culminó la mudanza de personal a ese local.

- ✓ **Gestión para la protección y seguridad de la institución.** Si bien se gestionó la firma del convenio con la Policía Nacional, en el primer semestre ha quedado pendiente el envío de personal por parte de la Policía Nacional, para el mes de agosto, de acuerdo a las coordinaciones efectuadas con el coordinador del Convenio.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos Con respecto al edificio de Gálvez Barrenechea, al ser un edificio nuevo, las actividades de mantenimiento que le corresponden deben estar programadas dentro de un Plan de mantenimiento Anual para dicha edificación que actualmente viene siendo administrada por el propietario del edificio. Dado que la mudanza a las oficinas de GB se efectuó a finales del mes de mayo, al cierre del I semestre se estaba realizando la limpieza de dichas oficinas.	Se está gestionando con el propietario del edificio la administración de las áreas comunes a efectos de poder encargarnos de efectuar el mantenimiento de la maquinaria y equipo de la edificación
2. En relación a la actividad de Seguros Patrimoniales del OSIPTEL Se ha venido gestionando con el Bróker de seguros la entrega de los términos de referencia para la contratación de las nuevas pólizas de seguros con el Osiptel ejercicio 2014-2016, sin embargo ha habido retrasos en dicha entrega	Mediante correos, reuniones sostenidas con el Bróker y carta del Área de Servicios Generales, se ha solicitado al bróker de seguros la entrega de los términos de referencia para la contratación de las nuevas pólizas de seguros a la brevedad.
3. En relación a la actividad de Administración de Almacén, no se tiene un lugar apropiado para poder administrar las existencias que se necesitan distribuir en Gálvez Barrenechea.	Se está gestionando con el propietario del Gálvez Barrenechea el alquiler de un lugar apropiado para guardar las existencias en el edificio.
4. En relación a la actividad de Gestión para la obtención del certificado de Defensa Civil. Se ha solicitado al propietario de Gálvez Barrenechea el envío de la documentación requerida por INDECI a efectos de poder obtener el certificado de Defensa Civil, sin embargo hasta la fecha el propietario no ha cumplido con presentar la información requerida, por lo que esta actividad no fue cumplida en el primer semestre.	Para la Sede Central la inspección Indeci se ha programado para el 24 de julio de 2014 y para el local de Gálvez Barrenechea se está gestionando con el propietario el envío de las certificaciones previamente solicitadas, de las áreas comunes de la edificación a efectos de incorporarlas en nuestro expediente técnico.
5. En relación a la actividad de Gestión para la protección y seguridad de la institución. Si bien en el I semestre se gestionó la firma del convenio con la Policía Nacional del Perú; sin embargo hasta el momento la PNP no designa al personal solicitado.	Mediante carta del mes de junio dirigida al coordinador de los convenios de la PNP se ha requerido el envío de personal policial a la sede central y la sede de Gálvez Barrenechea, el cual se hará efectivo en el mes agosto.

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 5 días calendario.	Se ejecutó el 70.09% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Rendición de viáticos y encargos y reembolso de caja chicas". Durante el periodo analizado se ha recibido un total de 375 rendiciones de cuentas, de las cuales 203 se han contabilizado dentro del plazo de 5 días.
% 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 I semestre 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 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 6 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 y al 31 de mayo de 2014. Se presentaron 2 Estados Presupuestales: Al 31 de diciembre de 2013 y al 31 de marzo de 2014.
- ✓ **Elaboración y presentación del flujo de caja ante el BCR;** Se presentó Seis (6) flujos de caja, desde diciembre 2013 hasta el 31 de mayo de 2014
- ✓ **Elaboración y presentación de los impuestos y el COA ante la SUNAT;** Se presentó impuestos desde diciembre 2013 al 31 de mayo 2014, y el COA desde noviembre 2013 al 30 de abril 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. Al mes de marzo, abril y mayo del 2014, se realizó el análisis de las cuentas más representativas: Caja bancos, Viáticos y encargos, y Aportes.
- ✓ **Rendición de viáticos y encargos y reembolso de caja chicas.**

En relación a la rendición de viáticos y encargos. En el primer trimestre se recibió 103 rendiciones de cuentas, de las cuales el 94.17% se

contabilizaron dentro de los 5 días y el 5.83 % entre 6 a 10 días. En el segundo trimestre esta cifra sube a 272 rendiciones de las cuales el 39% se contabilizaron dentro de los 5 días, 55 % entre 6 a 10 días, el 6% entre 11 a 15 días.

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 la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales. 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>En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, 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>En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual.</p>
<p>3. En relación a la actividad de Elaboración y presentación de los impuestos y el COA a la SUNAT, 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>En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual</p>
<p>4. En relación a la actividad de Presentación de la versión oficial de los Libros Contables, 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</p>	<p>En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual</p>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
SIAF (Sistema de Administración Financiera del Sector Público).	
5. En relación a la actividad de Análisis de Cuentas. 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).	En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual
6. En relación a la actividad de Rendición de viáticos y encargos y reembolso de caja chicas, 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).	En la actualidad está en elaboración los Términos de Referencia para mejorar la versión actual.

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.	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL declaradas". Se emitieron 448 Órdenes de Pago, (de la N° 768 a la N° 1215) respecto de las declaraciones juradas impagas que fueron presentadas al 31-03-2014. No se emitieron 16 Órdenes de Pago en el segundo trimestre, debido a que el importe era menor a S/.5.00, deudas que fueron notificadas a través de cartas de cobro.
% 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.	Se alcanzó el 96% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas anuales". Se emitieron 569 Resoluciones de Multa, quedando pendiente 84 multas, 68 de las cuales son del primer trimestre hasta la respuesta de la SUNAT y 16 del segundo trimestre por el plazo otorgado a la empresa operadora.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	<p>En el primer trimestre, el cálculo del indicador no excluía a aquellas que requería el cruce de información con la SUNAT. En dicha oportunidad, la ejecución fue del 73%.</p> <p>La ejecución del segundo trimestre si considera la modificación de aquellas resoluciones de multa que no requieran el cruce de información con la SUNAT, alcanzando para este trimestre el 96% de ejecución, siendo este porcentaje el nivel de cumplimiento al I Semestre.</p>
<p>% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 30 días de su devengado.</p>	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar el pago a los proveedores".</p> <p>Se emitieron 3,166 Vouchers de Egreso, de los cuales 1,532 son del primer trimestre y 1,634 del segundo trimestre.</p>
<p>% de cobro de multas administrativas cuyo plazo para apelación ante el Poder Judicial se encuentra vencido</p>	<p>Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas".</p> <p>Se emitieron 60 cartas de cobro de multas administrativas, de los cuales 31 son del primer trimestre y 29 del segundo trimestre.</p> <p>El nivel de cumplimiento al I semestre es de 111.11% relacionadas a acciones de cobranza de multas administrativas, en base a los memorandos remitidos por los órganos instructores.</p>
<p>Evaluación y seguimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos</p>	<p>Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Procesos de subasta de fondos".</p> <p>Se emitieron 2 Informes de Evaluación correspondientes al IV Trimestre 2013 y I Trimestre 2014, con lo cual el cumplimiento está al 100% según lo programado.</p>
<p>% de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias (OEE11.29)</p>	<p>Indicador que será evaluado al final del año.</p>

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL declaradas.** Durante el primer semestre, se emitieron 448 Órdenes de Pago correspondiente a declaraciones juradas impagas presentadas por las empresas operadoras al primer trimestre. No se emitieron 16 Órdenes de Pago en el segundo trimestre, debido a que el importe era menor a S/.5.00, deudas que fueron notificadas a través de cartas de cobro.
- ✓ **Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas anuales.** Durante el primer semestre, se emitieron 423 Resoluciones de Multa a las empresas operadoras que presentaron su declaración jurada anual en forma extemporánea correspondiente a los ejercicios 2009 al 2012; 146 Resoluciones de Multa por omisión a la presentación de la declaración jurada de los ejercicios 2009 y 2010. Quedó pendiente la evaluación de 84 multas, 68 de las cuales corresponden a las empresas extemporáneas y se emitirán luego del cruce de información con la SUNAT, y 16 multas corresponden a las empresas omisas, cuya evaluación se efectuará una vez vencido el plazo otorgado a las empresas operadoras.

- ✓ **Efectuar el pago a los proveedores.** Al cierre del primer semestre se han emitido 3,166 voucher de egreso, cumpliéndose con el girado dentro de los 30 días de su devengado.
- ✓ **Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas.** Al cierre del primer semestre se han emitido 60 cartas de cobro de multas administrativas en base a los memorandos remitidos por los órganos de instrucción, Gerencia de Fiscalización y Supervisión o Secretaria Técnica.
- ✓ **Procesos de subasta de fondos.** Se emitieron informes mensuales por aquellos meses en los cuales hubo subasta de fondos. Durante el primer semestre de 2014, se realizó 5 subastas de fondos (en el mes de abril no fue necesario realizar una convocatoria), las cuales fueron informados al Comité de Colocaciones mediante los informes N° 052-GAF/2014, N° 028- TES/2014, 127-TES/2014, 447-TES/2014 y 655-TES/2014. Asimismo, se emitió los Informes N° 574-TES/2014 y N° 654-TES/2014, que contenían la evaluación sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, en base a los balances del OSIPTTEL al IV Trimestre del 2013 y el I Trimestre del 2014.

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.	Se alcanzó el 100% de las metas programadas en este indicador de resultado. Durante el I semestre se realizó un (1) proceso de simplificación. Se ha solicitado a la Gerencia General dejar 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. En adelante se utilizará este Reglamento General.

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 20 colaboradores bajo la modalidad de planilla, 41 colaboradores CAS y 109 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 publicación de la 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 remitió para aprobación de la Gerencia General la Política de Reconocimiento e Incentivos al Personal con mejor Desempeño en el OSIPTEL.
- Se presenta el mapeo de puestos del OSIPTEL en el mes de abril. Actualmente la consultora a cargo del proyecto (T&R Consultores) viene validando los perfiles de puestos levantados con cada Gerencia.

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 planteado 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. Este Plan de Comunicación se elevó para aprobación de la Gerencia General.

- ✓ **Capacitaciones.** La actividad de Capacitación presenta 5 acciones que reportar este semestre:

Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas (PDP): El PDP se elaboró en el mes de enero y se aprobó con Resolución de Presidencia N°011-2014-PD/OSIPTEL. Este plan contempla la realización de 30 eventos de capacitación orientados al personal de las distintas gerencias.

Gestionar el Desarrollo de Eventos de Capacitación: Se desarrollaron 11 eventos de capacitación considerados en el PDP: Implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión, Los 10 factores que causan accidentes (SST), Contratación Pública, Accionar del OSIPTEL en los servicios que presta a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, Redacción de Informes, Redes de Cuarta Generación para No Especialistas, Taller de Trabajo en Equipo, La Seguridad en mis Manos (SST), Interpretación de la Norma y Formación de Auditores ISO 9001:2008, Calidad en Atención al Usuario y Liderazgo. Derecho Administrativo Regulatorio en Servicios Públicos.

Asimismo, se han desarrollado otros eventos no considerados en el PDP: Entrenamiento de Brigadistas en el Correcto Uso de Extintores, Inmersión en Gestión y Servicio al Usuario del OSIPTEL, Certificación McAfee, Casos Prácticos para Fedatarios, Excelencia en Atención al Cliente Interno,

Interpretación de la Norma ISO/IEC 27001, Derecho Administrativo Sancionador.

Talleres para Fortalecer el Trabajo en Equipo: El día 19 de mayo de 2014 se realizó esta capacitación contando con 35 asistentes de las distintas gerencias.

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

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). 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 ajenos a nuestro control.

Gestionar el Desarrollo de Seminarios en Provincias sobre el Desarrollo de Telecomunicaciones en el Perú: La organización de este seminario responde al Objetivo Estratégico Institucional del OSIPTEL “Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos”, ajustado al periodo 2011-2014. En ese contexto, los días 27 y 28 de marzo de 2014, se llevó a cabo el Seminario: “El Desarrollo de las Telecomunicaciones en el Perú – La Experiencia Regulatoria del OSIPTEL” en la ciudad de Huancavelica; y los días 19 y 20 de junio en la ciudad de Piura.

Con estos eventos, OSIPTEL procuró 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 dichos eventos 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 para la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Con el desarrollo de ambos eventos se logró capacitar a 381 usuarios de las distintas universidades de la ciudad de Huancavelica y Piura.

- ✓ **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: Se desarrolló el programa de vacaciones útiles para los hijos de los trabajadores (1 a 17 años), beneficiándose 218 personas; igualmente, se desarrolló el programa de reconocimiento académico para los hijos de los trabajadores a nivel nacional, premiándose a ocho (8) niños que ocuparon el primer y segundo puesto en sus centros de estudio.
- Actividades de reconocimiento y soporte emocional: Se desarrollaron diferentes actividades:
 - ✓ Entrega de presentes mensualmente por onomástico a nuestros colaboradores a nivel nacional.
 - ✓ Se entregaron presentes por nacimiento (3) y aparatos florales por fallecimiento (2).
 - ✓ Celebración por el Día de la Mujer, con la entrega de presentes a nuestras colaboradoras a nivel nacional.
 - ✓ Celebración por el Día de las Secretarias con 32 participantes.
 - ✓ Celebración por el Día de la Madre con la participación de 95 madres trabajadoras de la institución.
 - ✓ Celebración por el Día del Padre con la participación de 130 padres trabajadores de la institución.
- Actividades de desarrollo mental y equilibrio laboral:
 - ✓ Taller de Inteligencia emocional con la participación de 37 trabajadores.
 - ✓ Taller de Manejo del Tiempo con la participación de 12 trabajadores.
 - ✓ Sesiones de masajes todos los viernes alternados en las 2 sedes institucionales.
 - ✓ Sesiones de Gimnasia Laboral una vez al mes.
- Actividades sobre seguridad y salud en el trabajo:
 - ✓ Implementación del botiquín de primeros auxilios en las sedes.
 - ✓ Se desarrolló la campaña de vacunación contra la Influenza (mayo).
 - ✓ Se desarrolló la campaña de vacunación contra la Hepatitis B (Junio).
 - ✓ Se remiten mensajes de salud a través del intranet institucional (tips saludables).
 - ✓ Se desarrolló el Taller de Ergonomía en las oficinas de nuestras sedes.
- Actividades de integración laboral: Se desarrolló la Jornada de integración por Aniversario del OSIPTTEL en el mes de enero con la participación de todos nuestros colaboradores de la sede central.
- Otras actividades de bienestar:
 - ✓ Implementación del lactario institucional en la sede de San Isidro.
 - ✓ Implementación de pautas interactivas en gimnasia laboral.

- ✓ Difusión de mensajes de familia como parte de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.
- ✓ Orientación sobre los beneficios de inscripción en CONADIS a las dos personas con discapacidad.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>1. En relación a la actividad de Administración de recursos humanos.</p> <p>Plan de Sucesión: Al 30 de junio no se cuenta con el Plan de Sucesión. Se ha visto la necesidad de postergar su elaboración debido a la aprobación del Reglamento de la Ley del Servicio Civil.</p> <p>Diseño de Cultura Organizacional: Retrasado al 30 de junio. El servicio se inició en el mes de abril debido a la nulidad de la buena pro del postor ganador.</p>	<p>Se ha previsto su elaboración a la culminación del proceso de implementación del nuevo régimen de servicio civil.</p> <p>Actualmente se encuentra en la fase de culminación del Focus Group y de la elaboración de encuesta para todo el personal.</p>
<p>2. En relación a la actividad de Capacitación,</p> <p>Con respecto al PDP: A partir de la aprobación del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, no se podrá realizar o financiar ninguna capacitación no programada por lo que nos vemos en la obligación de modificar el PDP existente para contemplar todos los requerimientos de capacitación.</p> <p>Con respecto al desarrollo de eventos de capacitación: La organización de los seminarios en las Regiones responden al objetivo institucional "Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos", ajustado al periodo 2011-2014. Recientemente se aprobó un nuevo Plan Estratégico Institucional, con nuevos objetivos estratégicos que reemplazan a los anteriores por lo que la organización de futuros seminarios deberá ser alineada al nuevo Plan.</p>	<p>Modificar el PDP para adicionar las necesidades de capacitación de las distintas gerencias no contempladas en dicho documento.</p> <p>Replantear el contenido y el público objetivo del seminario alineándolo a los nuevos Objetivos Estratégicos.</p>
<p>3. En relación a la actividad de Gestión de bienestar y desarrollo personal.</p> <p>Se han presentado retrasos en los procesos de selección para los Chequeos médicos ocupacionales (desierto en primera convocatoria) y uniformes del personal.</p>	<p>Hacer un mayor seguimiento para que los procesos culminen sin mayor contratiempo.</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.	Este indicador no tenía meta programada durante el I semestre; sin embargo, se han desarrollado dos (02) acciones de control, habiéndose concluido una (01) de ellas al término del mes de junio, esto es, antes de la fecha prevista que fue programada en nuestro Plan Anual de Control.
Número de Actividades de Control Ejecutadas.	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre 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". En el primer semestre se han ejecutado veintitrés (23) actividades de control, que corresponden siete (07) al primer trimestre y dieciséis (16) al segundo trimestre, en ambos casos se superó la meta respectiva.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

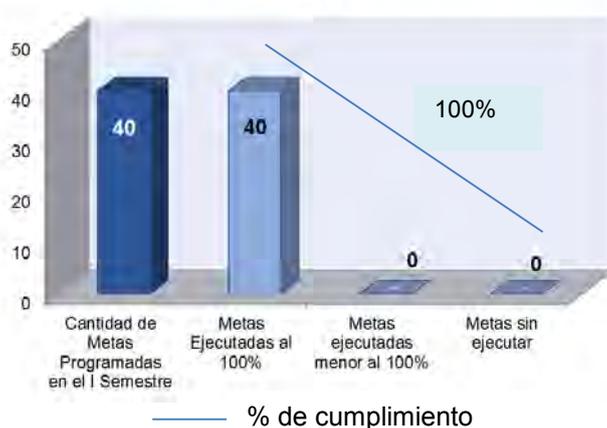
- ✓ **Ejecutar las acciones de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos establecidos por la CGR.** En el primer semestre 2014 se concluyó una acción de control y se logró emitir el respectivo Informe Final. Al respecto se menciona que dicha tarea estuvo programada para el mes de julio; no obstante, se desplegaron esfuerzos orientados a la realización de las tareas establecidas mediante la reducción del tiempo estimado, el cual será destinado para otras actividades a nuestro cargo.

Asimismo se menciona que una segunda acción de control al 30 de junio se encontraba en pleno proceso de discusión del proyecto de informe final, el cual se ha concluido en la primera semana de julio y se reportará en el monitoreo del III trimestre.

- ✓ **Ejecutar las actividades de control programadas en el Plan Anual de Control 2014 según los lineamientos establecidos por la CGR.** Con relación a la presente actividad, al primer semestre 2014 se lograron emitir 41 Informes de actividades de control. Cabe indicar que si bien en el primer trimestre se emitieron 19 informes frente a los 4 inicialmente programados, para el segundo trimestre se elaboraron 22 informes, superando la meta señalada, la cual ascendió a 17.

Gerencia - Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GPP**



El logro de la Unidad Orgánica es medido por 12 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 Responsable: Planeamiento	Este indicador será evaluado en el II semestre.
% de propuestas de mejoras de procesos de planeamiento implementadas Responsable: Planeamiento	Este indicador será evaluado en el II semestre.
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF. Responsable: Presupuesto	Este indicador será evaluado en el II semestre.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
N° de propuestas normativas incluidas en la Ley de Presupuesto Público Responsable: Presupuesto	Este indicador será evaluado en el II semestre.
Presupuesto cargado para el inicio de operaciones en el primer día natural de iniciado el año Responsable: Presupuesto	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre. Se cumplió con la carga del Presupuesto 2014, de forma tal que los recursos estuvieron disponibles el primer día útil del año.
% del monto del Presupuesto autorizado en certificaciones. Responsable: Presupuesto	Este indicador será evaluado en el II semestre; sin embargo, al cierre del I semestre se ha logrado un avance del 79% en certificaciones sobre el Presupuesto autorizado, atendiendo todas las certificaciones solicitadas.
Número de Proyectos de Inversión Pública (PIP) aprobados por la OPI PCM. Responsable: Presupuesto	Este indicador será evaluado en el II semestre; sin embargo, durante este semestre se aprobó el Proyecto de Inversión Pública sobre Mejoramiento de la Capacidad Fiscalizadora y Supervisora del OSIPTEL – Perú con código SNIP 266544, mediante Oficio N° 031-2014-PCM/OGPP-OPI del 03 de abril del 2014.
Nivel de Satisfacción del Cliente Interno OSIPTEL Responsable: Presupuesto / Racionalización	Este indicador será evaluado en el II semestre.
% reconocimientos externos a la labor del OSIPTEL Responsable: RR.II	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre. Durante este semestre se llegó al 20% según lo programado.
% cumplimiento de las propuestas del área de RR/II/CTI Responsable: RR.II	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre. Durante este semestre se llegó al 25% según lo programado.
% cumplimiento de los requerimientos de las gerencias ligados al ámbito internacional Responsable: RR.II	Este indicador alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre. Durante este semestre se llegó al 50% según lo programado.
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea. Responsable: Racionalización	Este indicador será evaluado al final del año.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

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

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

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

Aprobación del PEI: 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.

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 alcanzó un **81% de metas culminadas**, lo que se muestra en el cuadro siguiente:

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

- 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 FITELE”, del Objetivo Estratégico 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.¹³

¹³ El Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre OSIPTEL y FITELE, 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

En base a la evaluación efectuada:

- El Plan Estratégico Institucional cuenta con un cumplimiento promedio de **97.60%**¹⁴, al Segundo Semestre del 2013.
- En cuanto al cumplimiento en los objetivos estratégicos, 6 de ellos superan el 95% de avance en promedio, de los cuales:
 - El Objetivo Estratégico 3 "Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos", el Objetivo Estratégico 5 "Optimizar las facultades del OSIPTTEL para una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones" y el el Objetivo Estratégico 7 "Posicionar a OSIPTTEL como agencia de competencia" registran un 100% de cumplimiento, con lo cual se ha concluido con las metas programadas para el año.
 - El Objetivo Estratégico 1 "Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones", el Objetivo Estratégico 2 "Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones" y el Objetivo Estratégico 4 "Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones" registra un cumplimiento mayor del 95%.
 - Sólo un objetivo estratégico presenta un avance promedio menor al 95% y corresponde al Objetivo Estratégico 6 "Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado" con un cumplimiento en promedio de 94%.

Dicho resultado se origina básicamente por el logro en el Indicador "Porcentaje de normas y regulaciones aprobadas por Consejo Directivo con toda la documentación sustentatoria publicada en la página Web de la institución en un período máximo de 5 días hábiles luego de haber sido aprobadas" el cual presenta un cumplimiento promedio de 84% y por el nivel de ejecución en el indicador "Localidades que cuentan con servicio de telefonía pública en zonas rurales supervisadas" el cual presenta un cumplimiento promedio de 84.15%.

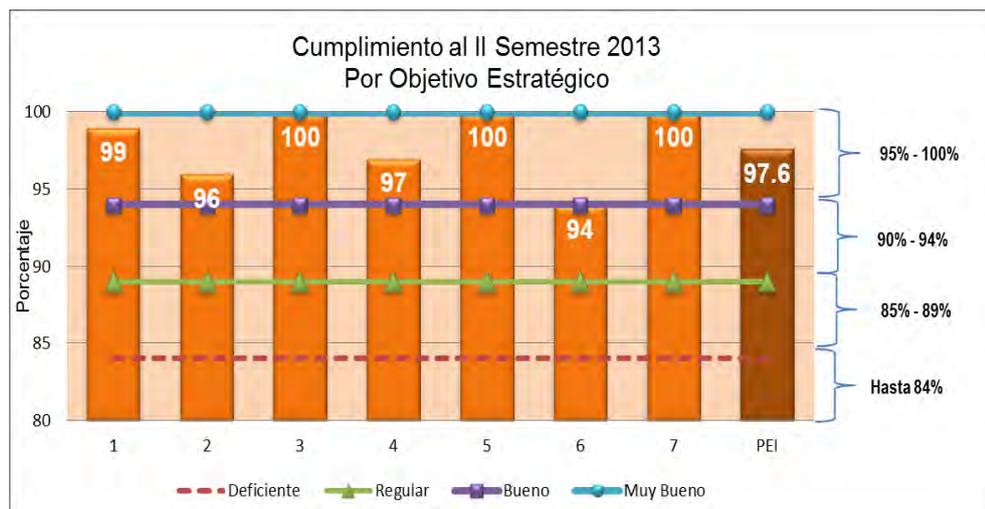
El promedio de cumplimiento mostrado en las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional para el 2013 (97.60%) es muy satisfactorio, encontrándose en un calificativo de Muy Bueno¹⁵.

La ejecución a nivel de Objetivos Estratégicos y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:

continuar con los convenios por encargo del FIDEL 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.

¹⁴ A fin de evitar distorsión en el cálculo del promedio de avance, se consideró como 100% de avance a aquellos que superan este porcentaje.

¹⁵ 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.



O.E. 1: Fortalecimiento y modernización institucional con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.

O.E. 2: Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

O.E. 3: Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.

O.E. 4: Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.

O.E. 5: Optimizar las facultades del OSIPTEL para promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

O.E. 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.

O.E. 7: Posicionar a OSIPTEL como agencia de competencia.

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

Aprobación del Plan Operativo Institucional POI 2014: Con Resolución de Presidencia N° 106-2013-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan Operativo de la Institución para el año 2014, como el documento de gestión operativa de la Institución para el presente año.

Evaluación del cumplimiento del POI al II Semestre del año 2013. La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las Unidades Orgánicas; a fin de desarrollar la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2013.

El mencionado documento de gestión operativa, 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:

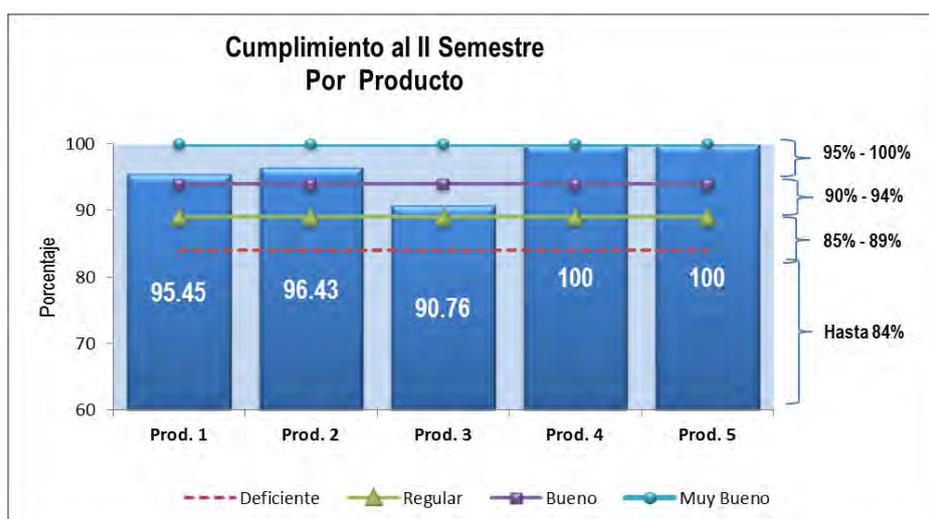
1. Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
2. Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.

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.

De acuerdo a lo expuesto, la evaluación del POI del OSIPTEL ha mostrado como resultado **94.73%** de cumplimiento en las metas programadas por la Institución en el año 2013.

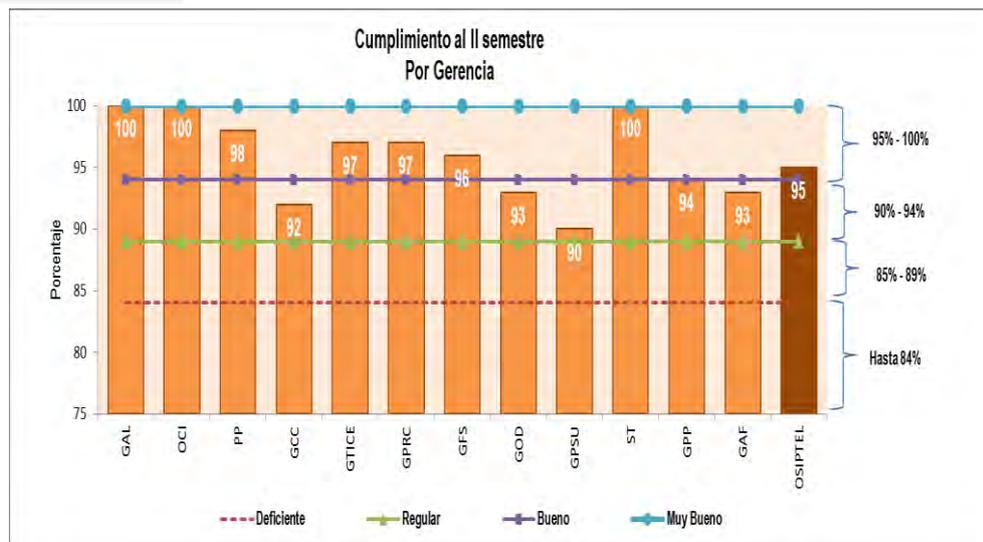
A nivel de producto, el resultado alcanzado por las Unidades Orgánicas de Línea es el siguiente:



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 Orgánicas 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 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**.

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 en el ámbito de la GAF, a dicha fecha, estaba el área de presupuesto.

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.

- ✓ **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. 22° 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

✓ **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 OSIPTTEL, 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. A la fecha 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 OSIPTTEL para el año 2015 está formulado en el marco del Presupuesto por Resultados; de acuerdo con ello, el presupuesto del OSIPTTEL 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

Evaluación Presupuestal, los fines de fueron:

- i) Verificar la ejecución presupuestal con respecto a la programación financiera del Plan Operativo Institucional - POI,
- ii) Verificar el Plan Anual de Contrataciones – PAC vs el Presupuesto Comprometido y
- iii) Consolidar las necesidades presupuestales de las Gerencias que no tenían cobertura presupuestal.

Asimismo, para fines de la evaluación practicada se realizaron reuniones con todas las Gerencias, evaluando preferentemente el Presupuesto de gastos variables y las metas físicas ya que representan el accionar de las Gerencias y su reflejo en la Planificación del Trabajo (POI).

También en el proceso de evaluación se ha comparado lo programado en el PAC vs. Presupuesto Comprometido.

Con la evaluación practicada, se ha logrado verificar el grado de cumplimiento por parte de las Unidades Orgánicas de su programación POI, se ha logrado proponer redireccionamientos financieros con el fin de financiar nuevas necesidades y se ha verificado que es necesario fortalecer el Área de Contrataciones de la Gerencia de Administración y Finanzas para que pueda cumplir con realizar los procesos de adquisición programados.

- ✓ **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 OSIPTEL, 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 OSIPTEL, 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.

- ✓ **Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.** Se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura con Resolución N° 095-2013-PD/OSIPTEL 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 cierre del primer semestre se ha otorgado disponibilidad presupuestal por un total del 79% del Presupuesto Institucional. Asimismo se han tramitado dentro de los plazos establecidos las modificaciones presupuestales desde el mes de enero a junio. Se ha realizado 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.
- ✓ **Evaluación del presupuesto.** Se cumplió con firmar el acta de la Conciliación del Marco Legal del Presupuesto 2013 – III Semestre el 28 de febrero del año 2014, con lo cual se conciliaron las cifras con la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF. Asimismo, en Abril del 2014 se cumplió con remitir la evaluación de presupuesto institucional del año 2013 – II Semestre 2013 a las 3 entidades MEF, Contraloría y Congreso con carta N° 107-PD.GPP/2014 el día 10 de abril 2014.
- ✓ **Obtención de autorizaciones para el desarrollo de inversiones en el Marco del SNIP.** Se inició la fase de inversión del Proyecto de Inversión Pública, mediante la elaboración del estudio definitivo del Proyecto “Mejoramiento de la Capacidad Fiscalizadora y Supervisora del OSIPTEL – Perú” aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 422-2014-GG/OSIPTEL de fecha 10 de junio del 2014. Se realizó el Informe de Consistencia del estudio definitivo mediante los formatos SNIP 15 y SNIP 16, dichos documentos fueron registrados en el Banco de Proyectos del SNIP por la OPI de PCM y comunicados mediante Oficio N° 067-2014-PCM/OGPP-OPI de fecha 10 de junio del 2014.
- ✓ **Optimización de la Gestión de Procesos Institucionales.**

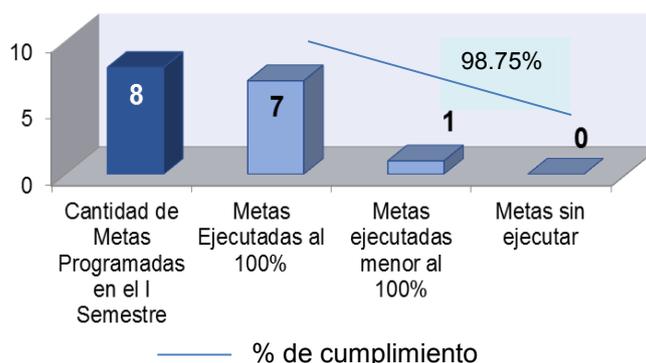
Implementación del rediseño de Procesos: Se ha remitido el Informe de Avances del Proyecto “Rediseño de Procesos en el OSIPTEL”. Para el rediseño de los procesos se han seleccionado siete (07), en base a una priorización con el Plan Estratégico institucional, teniéndose como resultado los siguientes 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.

Desarrollo de la encuesta de satisfacción del usuario interno: Se ha realizado la primera Encuesta de Satisfacción al Usuario.
- ✓ **Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.** Se viene implementando el Proyecto: "Fortalecimiento del rol de OSIPTEL como Fiscalizador y Supervisor de los servicios de telecomunicaciones". Se participó en las reuniones de la CITELE (abril) y UIT (junio). Respecto al evento de la CITELE, se llevó a cabo la XXIV Reunión del CPP.I, organizado por el OSIPTEL en su calidad de Presidente del Referido Comité. Coordinación de Programas de Cooperación Nacional No Reembolsable (PRONACINR) con APCI, en la etapa de priorización de proyectos.

- ✓ **Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución**, durante el I semestre 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.
 - Coordinaciones correspondientes a la realización de la XXV Reunión del CCP.I de la CITEL, a realizarse del 05 al 08 de agosto, en Asunción, Paraguay.

Gerencia – Gerencia de Asesoría Legal

Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GAL



En el siguiente cuadro se detalla aquella meta que tiene un cumplimiento menor al 100%:

Unidad Orgánica	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
GAL	Participación en Comités Especiales (Contrataciones de bienes y servicios)	

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
% de recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente implementadas	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre. Durante el segundo trimestre del 2014, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó como norma final la modificación del Reglamento General de Tarifas a través de la Resolución N° 024-2014-CD/OSIPTEL. Conviene señalar que en dicha Resolución se recogen las recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal a través del Memorando N° 142-GAL/2012.
% de implementación del sistema de información para gestionar los PAS y procesos judiciales del OSIPTEL	Este indicador será evaluado en el II semestre; sin embargo, el Sistema de información para gestionar los PAS y procesos judiciales del OSIPTEL, se viene ejecutando en un 75%, teniendo previsto su culminación en el mes de Julio de 2014.
N° de mecanismos de seguimiento y control de producción normativa institucional	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Asistencia Jurídica a la Alta Dirección". 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.
N° de propuestas de medición de resultado y calidad de proceso implementadas	Este indicador será evaluado al final del año; sin embargo, durante el I semestre se ha logrado lo siguiente: 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: (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. (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 recursos de apelación interpuestos en los procedimientos administrativos sancionadores, deben ser acogidas por el Consejo Directivo.

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.

- ✓ **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° 3432/2013-CR, Ley que combate la publicidad no deseada por vía telefónica.

- ✓ **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, al I semestre, la Alta Dirección ha tomado decisiones en consonancia con lo opinado por la Gerencia de Asesoría Legal en sus 90 informes desarrollados.
- ✓ **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. (G.C)

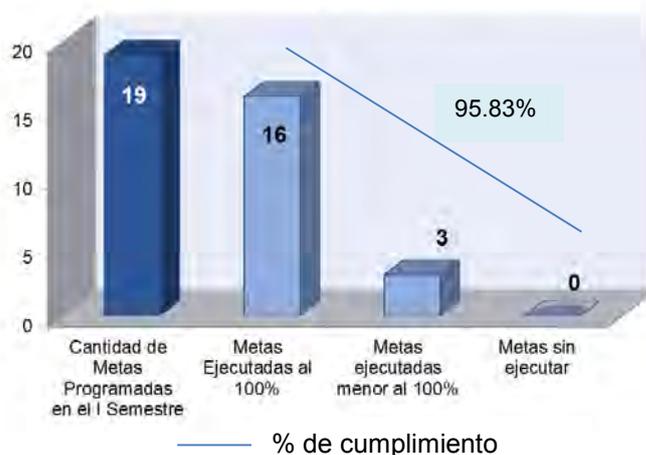
- Grupo de Trabajo encargado de la elaboración de la metodología para el establecimiento de las multas. (M.A)
- Grupo de Trabajo del Sistema de Control Interno.
- Comité especial para el deslinde de responsabilidad disciplinaria relacionada a la contratación del servicio de fibra óptica.
- Comité especial 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
- Grupo de Trabajo Reglamento de Calidad
- Grupo de trabajo del Reglamento de Cobertura
- 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. (R.O)
- Comité de Control Interno.
- Comité de Apoyo de Aportes
- Comité de Activos y Pasivos (R.H)
- Comisión de Planeamiento y Presupuesto

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
- ✓ **Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL.** 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.

Gerencia – Gerencia de Comunicación Corporativa

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
GCC**



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

Unidad Orgánica	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
GCC	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Influencia en redes sociales. Elaboración de dossier informativos -Mailing List. Gestión el desarrollo de charlas en el espacio Estaciones Culturales. 	

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	Este indicador será evaluado al final del año.
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Este indicador será evaluado al final del año.
Incremento % de seguidores en las Redes Sociales	Este indicador será evaluado al final del año.
Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Este indicador será evaluado al final del año.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de actividades de cambio de imagen de OSIPTEL ejecutadas	Durante el I Semestre no se ha presentado ninguna solicitud de requerimiento de cambio de imagen del OSIPTEL.
Nivel de Influencia en redes sociales	Se ejecutó el 95.71% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional". Se ha subido un punto en el nivel de Klout en promedio (de 66 a 67), lo que significa que nuestra interacción e influencia en Redes Sociales se mantiene en ascenso. Al I Semestre seguimos en el 1er. Lugar entre los organismos reguladores.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

✓ **Acciones de Comunicación para el público EXTERNO.**

Desarrollo de campaña de playas 2014: Durante los meses de enero y febrero se realizó la campaña de playas, logrando alcanzar el objetivo propuesto, difundiendo información sobre los derechos de los usuarios en las playas de los distritos de Chorrillos, Barranco y Miraflores; y playas de los balnearios del Sur: Pachacamac, Punta Hermosa, Punta Negra y San Bartolo. La campaña tuvo una duración de 06 fines de semana.

Desarrollo de campañas BTL: En el marco del Día Mundial del Consumidor se realizó la inauguración del Centro de Orientación en el Cercado de Lima y se participó en la Feria Multisectorial organizada por el Congreso de la República para lo cual se desarrolló una campaña BTL, en la que se orientó e informó a los usuarios de forma lúdica e interactiva sobre sus derechos y los canales de información que brinda el OSIPTEL. Esta campaña tuvo una duración de dos días, con un alcance de 500 personas que recibieron orientación.

✓ **Soportes para la comunicación EXTERNA.**

Gestión en el desarrollo de videos educativos: Durante el I Trimestre se realizaron 4 videos educativos relacionados a interferencia en el servicio de TV por Cable, cobros por servicios no contratados, cobros por llamadas no realizadas, y de derechos de los usuarios. En el II Trimestre se realizaron tres videos educativos para el lanzamiento del aplicativo TeVeo (campaña de intriga, aplicación y mapeo). Este aplicativo de descarga gratuita permitirá medir la calidad de la telefonía móvil – voz y datos – a los usuarios.

Gestión en la elaboración de publicaciones institucionales: Durante el I Semestre se realizaron tres (3) publicaciones institucionales:

1. Informe de diagnóstico sobre roaming internacional, a partir del cuestionario sobre los servicios de roaming internacional, en su versión en inglés.
2. Tomo II - Investigación en telecomunicaciones.
3. Los Contratos de Concesión CPT S.A. / ENTEL PERÚ, en su versión digital.

Gestión en la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM: Durante el II Trimestre se publicaron dos (2) boletines, que trataron sobre los siguientes temas:

1. La problemática que existe sobre la expansión de la infraestructura de las telecomunicaciones (tales como la necesidad de un pacto entre gobiernos regionales y municipales para permitir la instalación de antenas).
2. Las acciones del OSIPTEL para mejorar la calidad de los servicios y de la atención de las empresas operadoras (tales como los reglamentos de calidad de atención, las propuestas para prohibir la venta de celulares bloqueados y para regular la calidad de los servicios).

Elaboración de Reporte Estadístico -Mailing List: Se difundieron dos (2) reportes estadísticos (Mailing) relacionados a:

1. La encuesta de satisfacción de Usuarios 2014, en el que se muestra el nivel de demanda de los equipos inteligentes en el Perú, y los indicadores de reclamos de usuarios en Primera Instancia.
2. Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios móviles.

Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación. (PAE 8.2.5)

Se desarrolló un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación, el cual ha sido derivado a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto para su incorporación en el Manual de Procesos.

✓ **Acciones de Comunicación para el público INTERNO.**

Gestionar el desarrollo de charlas en el espacio de Estaciones Culturales: Se realizaron tres (3) charlas de Estaciones Culturales, en las que se trataron los siguientes temas:

1. Delitos Informáticos;
2. Gestión de Redes Sociales;
3. Aplicativo IMEI, creado para acceder a una "Lista Negra" de celulares robados o bloqueados.

Realización de visitas de asistencia y asesoría a las ODs para posicionamiento de la marca OSIPTEL a nivel nacional: Durante el Primer Semestre se realizaron cinco (5) visitas a las Oficinas Desconcentradas de las regiones Pasco, Madre de Dios, Ica, Huancayo y Huancavelica; a las que se les capacitó en materia de Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas, y Gestión en Manejo de Medios, logrando el objetivo propuesto.

✓ **Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales.**

Organización de seminarios internacionales: Del 29 de abril al 2 de mayo de 2014, se realizó la XXIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones / TIC (CCP.I), de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), en la ciudad de Lima, Perú.

La reunión fue organizada por el OSIPTEL conjuntamente con la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) foro principal de telecomunicaciones de la región, donde los gobiernos y el sector privado se reúnen para coordinar los esfuerzos regionales a fin de desarrollar la Sociedad Global de la Información.

Tuvo una convocatoria importante, a la que asistieron representantes de las administraciones gubernamentales (Ministerios y Organismos Reguladores) y actores que participan en las telecomunicaciones a nivel de las Américas, así como expertos en general de los 35 países del continente americano miembros de la OEA.

Asimismo, el 7 y 8 de mayo se realizó el Seminario de Organismos Reguladores “Institucionalidad Regulatoria y su aporte al desarrollo del país”. Esta actividad fue coorganizada por el OSIPTEL en conjunto con el OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN, en la que se difundió el aporte de la labor de regulación de los servicios público en el desarrollo económico del Perú de los últimos 10 años, el papel que cumple cada regulador en sus respectivos sectores y se resaltó la labor del Estado como protector de los derechos de los consumidores, y como promotor de las inversiones en el país.

Gestión en el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom: Se realizaron cuatro (04) charlas de Sociedad Telecom, un espacio de discusión entre los principales académicos y expertos del sector de telecomunicaciones.

Los temas que se trataron son:

1. Velocidad mínima garantizada de las conexiones a la Internet fija y móvil.
2. Balance de la implementación de la Televisión Digital Terrestre: Retos y perspectivas en un entorno de convergencia.
3. Encuesta de Demanda de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4. Definición y medición de la Banda Ancha.

Organización de reuniones informativas con periodistas y/o líderes de opinión: Se realizaron tres (03) reuniones con periodistas en las que se informó sobre:

1. El balance del accionar del OSIPTEL durante el 2013, lo cual sirvió para establecer y afianzar una relación estrecha con los medios de comunicación.
2. La Encuesta de Demanda.
3. El aplicativo IME.

✓ **Fortalecimiento de la imagen institucional.**

Gestión en el rediseño de la página web institucional: De acuerdo al cronograma previsto, la empresa Magia Comunicaciones S.A. ha cumplido con el primer entregable referente a la etapa de planificación y la segunda etapa de análisis y diseño, será entregada el 30 de julio de 2014. Cabe señalar que está dentro del cronograma establecido.

Elaborar y aprobar Manual de Identidad Corporativa: Se entregó el Manual de Identidad Corporativa, la cual es una guía que muestra los parámetros de la identidad visual escrita para todos los responsables del diseño, aplicación, producción y comunicación de la marca OSIPTEL.

✓ **Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional.**

Organización de charla para consolidar la presencia del OSIPTEL en redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube, Flickr, LinkedIn): El 24 de abril de 2014 se realizó una charla dirigida a los bloggers y líderes de opinión en la que se les presentó el aplicativo TeVeó, lo cual generó expectativa en todos, propiciando que colaboren con su imagen en la producción de uno de los videos.

Desarrollo de talleres de entrenamiento de voceros para una mejor transmisión de mensajes hacia los usuarios del Servicio de Telecomunicaciones: Durante el Segundo Trimestre se realizó el primer taller de entrenamiento de voceros, logrando capacitar a los voceros de la institución en el manejo de entrevistas con medios de comunicación, a fin de responder a situaciones críticas y transmitir adecuadamente los mensajes institucionales.

Organización de talleres para medios de comunicación en Provincias: Durante el mes de junio se realizaron cuatro (04) talleres dirigidos a medios de comunicación de los departamentos de Madre de Dios, Ica, Huancayo y Huancavelica. Los talleres sirvieron para generar un vínculo con los medios de prensa que son los que difunden información institucional, razón por la cual es importante que conozcan, el papel del OSIPTEL como Organismo Regulador, la problemática de sus regiones, así como la labor de supervisión y orientación del OSIPTEL, en sus respectivas departamentos.

Organización de visitas a medios de comunicación en Lima: Se realizaron 6 visitas a los medios de comunicación (1 TV, 1 Radio, 1 Diario) para explicar los proyectos que tiene previsto el regulador, así como para presentar el aplicativo IMEI, TeVeó, y sobre Portabilidad Numérica.

Desarrollo de material informativo para los medios de prensa nacionales: Se realizaron 33 notas de prensa. Su difusión facilitó su publicación en medios de comunicación, a nivel nacional.

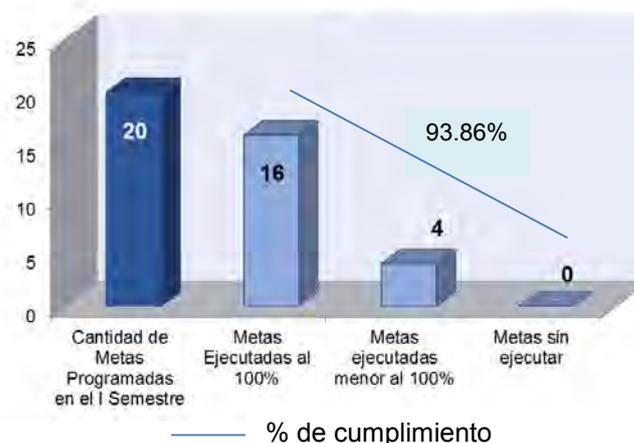
Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA. Elaboración de Reporte Estadístico -Mailing List. El reporte estadístico tiene el objetivo de difundir la más reciente información oficial del OSIPTEL a la opinión pública, consolidando la presencia del ente regulador en ámbitos tales como medios de comunicación, especialistas, Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, y autoridades regionales y locales. Desde su	Para el tercer y cuarto trimestre, se incluirá información reciente de otros mercados de telecomunicaciones de la región.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>lanzamiento, el reporte estadístico del OSIPTEL logró amplia aceptación en los medios de comunicaciones nacionales e internacionales, debido a la información actual que contiene. Sin embargo, el ritmo de actualización de la información oficial, principalmente lo que está disponible de la página web, no facilitó generar artículos y análisis que puedan ser difundidos de manera oportuna.</p> <p>En tal sentido, se debe precisar que las últimas actualizaciones de la información de orientaciones de usuarios y de telefonía fija se realizaron el 21 y el 30 de abril del 2014. De igual manera, las más recientes actualizaciones de telefonía móvil y de Internet móvil fueron en 7 de mayo y 4 de junio, respectivamente.</p> <p>Estas cifras ya han sido difundidas en las dos primeras ediciones de reporte estadístico.</p> <p>De otro lado, la falta de personal y sobre carga laboral fue un determinante para lograr alcanzar la meta prevista.</p>	
<p>2. En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público INTERNO.</p> <p>Desarrollo de charlas en el espacio de Estaciones Culturales. No se pudo realizar la última charla de Estaciones Culturales debido a que el expositor viajó de imprevisto. Si bien es cierto, tenemos un listado de temas, a tratar la GCC decidió postergar su realización debido a que las fechas previstas coincidieron con la mudanza de algunas gerencias al local nuevo de San Isidro.</p>	<p>Las charlas pendientes se realizarán en el III Trimestre.</p>

Unidad Orgánica – Procuraduría Pública.

**Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
PP**



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

Unidad Orgánica	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
PP	<p>Elaboración de escrito como medios impugnatorios contra sentencias y otras resoluciones judiciales.</p> <p>Preparar escrito absoluciones de apelaciones, de casaciones y otros medios impugnatorios interpuestos.</p> <p>Gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 05 años, y elaborar escritos de impulso procesal.</p> <p>Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa.</p>	

El logro de la Unidad Orgánica es medido por 6 Indicadores de Desempeño (1 indicador a nivel de resultado y 5 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. Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Este indicador será evaluado al final del año.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de sentencias obtenidas a favor de OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional". Al cierre del I semestre se ha obtenido un 35% de sentencias a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial, llegando a cumplir con lo programado a pesar que se presentaron inconvenientes tales como las vacaciones judiciales, sumándose a la misma, la huelga judicial que fueron 45 días hábiles, afectando la continuidad de los procesos judiciales.
% de procesos judiciales concluidos en el año. Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Este indicador será evaluado al final del año.
% de actualización del Sistema Informático sobre el estado de los Procesos Judiciales. Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional". Al cierre del I semestre se ha obtenido un 40% de actualización del Sistema informático sobre el estado de los procesos judiciales, llegando a cumplir con lo programado. Porcentaje que se ha logrado con el recojo oportuno de las notificaciones en la Casilla del Colegio de Abogados y casilla electrónica.
N° de demandas y denuncias iniciadas en defensa de OSIPTEL. Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Este indicador no tiene meta programada para este semestre; sin embargo, en el periodo del I semestre se han iniciado 3 procesos judiciales en defensa del OSIPTEL: 2 procesos contenciosos administrativos y 1 proceso penal.
% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor de 4 años Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre 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 17% de procesos archivados, llegando a cumplir con lo programado para este semestre. Esta meta se ha llegado a cumplir a pesar que se presentaron inconvenientes tales como las vacaciones judiciales, sumándose a la misma, la huelga judicial que fueron 45 días hábiles, afectando la continuidad de los procesos judiciales.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año. Responsable: Dra. Kelly Silvana Minchán Antón	Este indicador será evaluado al final del año.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

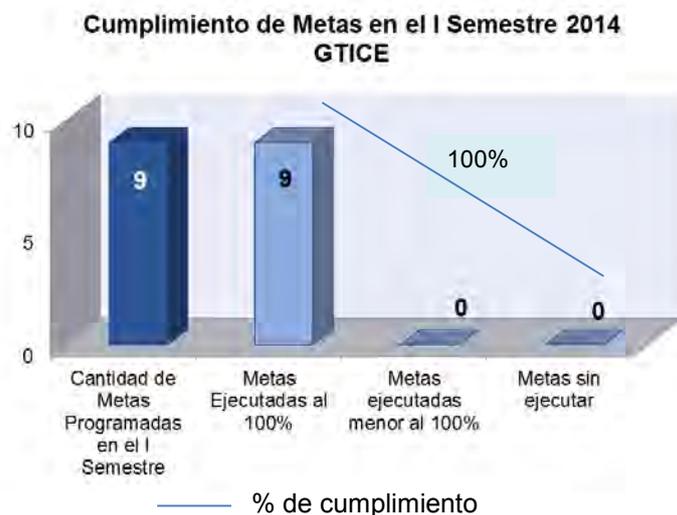
- ✓ **Defensa del OSIPTEL en Sede Judicial a nivel nacional.**
 - Se ha obtenido en este I Semestre, un total de 73 sentencias; de las cuales, 62 han resuelto a favor y 11 en contra del OSIPTEL.
 - Han ingresado un total de 28 demandas en el periodo comprendido en los meses de enero a junio de 2014, las cuales han sido contestadas dentro del plazo de Ley.
 - 10 escritos de medios impugnatorios contra sentencias y otras resoluciones judiciales.

- 17 escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios. Lo que refleja el trabajo realizado en obtener la mayor cantidad de sentencias a favor del OSIPTEL
 - 60 asistencias a diligencias judiciales, entrevistas con jueces en el periodo de enero a junio de 2014.
 - Se han realizado coordinaciones con las ODEs a fin de poder atender con inmediatez las solicitudes de los juzgados en provincia, delegando representación a los abogados de cada oficina descentralizada (escritos a nivel nacional y memorandos) en el periodo de enero a junio de 2014, así como viajes de gestoría y supervisión de los procesos.
 - 03 escritos: 01 de denuncia y 02 escritos de demandas, iniciadas en defensa del OSIPTEL en el periodo enero a junio de 2014
- ✓ **Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa**
- 13 escritos de impulso de absolución de medios impugnatorios de denuncias administrativas.
 - 06 informes y/o memorandos a otras gerencias a fin de informar y/o atender peticiones u otras solicitudes administrativas.
 - 12 asistencias a diligencias 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 hubieron más acciones de defensa que realizar.
- ✓ **Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.**
- Elaboración de 5 escritos de impulso según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
 - 04 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.**
- 57 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y administrativos, poniendo en conocimiento a las áreas involucradas las sentencias emitidas en los procesos, a fin de que puedan tener dicha información como antecedente y esto sirva para mejor resolver de los procesos en la vía administrativa.
 - Elaboración de 20 documentos durante el periodo comprendido de enero a junio a fin de atender 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
<p>1. En relación a la actividad de Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional. El problema radicó en las vacaciones judiciales que tuvo como duración todo 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</p>	<p>Se organizó un plan de trabajo con los abogados 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.</p>
<p>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.</p> <p>Existencia de pronunciamientos administrativos que establecen precedente en temas de fondo en materia de aportes.</p>	<p>Se procedió a obtener apoyo se asesorías externas especialistas en la materia de tributación.</p> <p>En temas de aportes, se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirieron opiniones técnicas.</p>
<p>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.</p>	<p>Se reforzó defensa en diligencia y en escritos de impulso procesal.</p>
<p>4. En relación a la actividad de Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.</p> <p>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.



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.	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información". Se habilitó, a disposición de los usuarios externos, la aplicación para la consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados y la encuesta sobre el servicio de orientación al usuario del OSIPTEL.
Aplicación para mejorar los procesos de gestión.	El cumplimiento de este indicador está programado para el último trimestre del año.
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos.	Se alcanzó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información". Se implementó, bajo la herramienta de MicroStrategy – Business Intelligence, el tablero de control orientado a explotar información de la aplicación para la consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados y del Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos.	Se superó el 100% de la meta programada para el I semestre de este indicador, representativo de la actividad "Gestión de la Infraestructura Tecnológica".

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
	Se logró mantener la disponibilidad de la operatividad del centro de datos superando el indicador establecido.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.**
 - Habilidad 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 y del Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).
 - El Sistema de medición de la señal del servicio público móvil (TeVeo), actualmente se encuentra desarrollado por el proveedor. A la fecha se está a la espera de observaciones de las gerencias para programar un próximo lanzamiento de la aplicación.

- ✓ **Gestión de la Infraestructura Tecnológica.**
 - Se culminó con los proyectos para la implementación de la infraestructura tecnológica de la nueva oficina del OSIPTEL, los cuales involucran el cableado estructurado (Pisos 2°,3°,4°,5° y 6°), la fibra oscura, equipos de networking y teléfonos IP.
 - 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.

- ✓ **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.

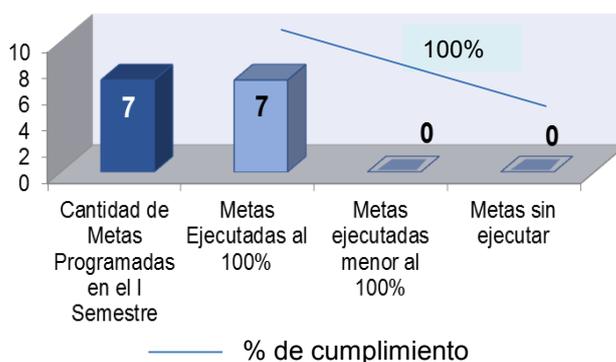
- ✓ **Gestión de la Información Estadística.**
 - Se ejecutó la primera Encuesta de Satisfacción del cliente de los servicios informáticos, con la finalidad de obtener información sobre la percepción que tiene el personal de OSIPTEL acerca de los servicios informáticos que brinda la GTICE a nivel nacional.
 - Se implementó los siguientes indicadores: Tiempo Promedio Efectivo de Atención por Medios de Recepción, y Número de Consultas por Tipos de Atención.

Problemas presentados y medidas correctivas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, se ha tenido algunos 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.	Se han reprogramado la ejecución de algunas actividades para la implementación de sistemas institucionales.

Gerencia - Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados - Encargos

Cumplimiento de Metas en el I Semestre 2014
ST de Órganos Colegiados



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
Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2014 bajo la norma ISO 9001. Responsable: Ana Rosa Martinelli / Carlos Maesaka	El seguimiento externo correspondiente a la certificación ISO 9001 está programado para el tercer trimestre 2014. Como parte de las actividades conducentes a mantener la certificación en alusión, se logró realizar, 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 auditoría interna N° 01-2014, a todos los procesos certificados; (iii) la Revisión por Dirección correspondiente al año 2013; (iv) la consolidación y revisión de los Indicadores del SGC correspondientes al periodo 2013 y del primer trimestre 2014; y, (v) la actualización de la documentación correspondiente del Sistema.

Nombre del indicador	Detallar el logro de la meta o avance
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo anual de SCI. Responsable: CCI	Este indicador será evaluado en el II semestre.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

- ✓ **Administración del Sistema de Gestión de Calidad.** El área del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), adicionalmente a las actividades desarrolladas para cumplimiento del indicador (mencionadas en el cuadro anterior), en este primer semestre, logró:
 - Realizar veintiún (21) visitas a las ciudades del interior del país en las que se encuentran las Oficinas Desconcentradas, realizando talleres de capacitación a los integrantes de las mismas, incluidos sus respectivos Centros de Orientación, con la finalidad de ampliar, en el segundo semestre, el alcance a nivel nacional del SGC.
 - Realizar el primer acercamiento Institucional a la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG). En ese sentido, en marzo de 2014 se realizó el curso taller de “Implementación del MEG”, de veinte (20) horas de duración, a veinticinco (25) colaboradores; y, se brindó una Charla a la Alta Dirección y Gerentes, con relación al mismo tema. Asimismo, se realizó el trámite administrativo para la contratación del “Servicio de Autoevaluación del OSIPTTEL”, el cual brindará soporte en la implementación del MEG en el OSIPTTEL.
 - Elaborar y aprobar el “Programa de Sensibilización 2014” y el “Programa de Auditorías 2014”, contemplando en este último, por primera vez, adicionalmente a las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación adicionales a las sedes de San Isidro y San Borja, con ocasión de la ampliación del alcance del Sistema a nivel nacional.

- ✓ **Implementación del Sistema de Control de Interno.**
En relación al seguimiento sobre ejecución de actividades incluidas en el plan de trabajo: Se elaboraron 3 Informes¹⁶ sobre seguimiento a la implementación del Plan de Trabajo 2014.

En relación a charlas como parte del monitoreo del proceso de sensibilización del SCI: Con fecha 20 de junio de 2014 se realizó una charla al Presidente, Gerente General y Gerentes de la institución sobre la implementación del Sistema de Control Interno, la cual ha sido de gran utilidad toda vez que ha permitido actualizar los conocimientos sobre las normas del Sistema de Control Interno y Control de Riesgos.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
1. En relación a la actividad de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad:	Las actividades no programadas deberían de requerirse con la debida anticipación, considerando un tiempo prudente/razonable para su desarrollo, y ser comunicadas de forma clara y precisa.

¹⁶ Memorando N° 007-CCI/2014 por el seguimiento a marzo 2013. Memorando N° 008-CCI/2014 por el seguimiento a abril 2014. Memorando N° 009-CCI/2014 por el seguimiento a mayo 2014

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Tiempo ajustado para la elaboración de documentación relacionada al Dimensionamiento y Perfil de Puestos.	

III. ANEXOS

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