

# Anexo 1: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Año 2017



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN  
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Marzo 2018

## CONTENIDO

<b>I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea).....</b>	<b>2</b>
Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.....	2
Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios. ....	8
Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.....	21
<b>II. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.....</b>	<b>36</b>
Alta Dirección.....	36
Gerencia de Administración y Finanzas.....	37
Órgano de Control Institucional.....	48
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.....	50
Gerencia de Asesoría Legal.....	67
Gerencia de Comunicación Corporativa.....	71
Procuraduría Pública.....	74
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.....	78
<b>III. Evaluación Cuantitativa del POI 2017.....</b>	<b>81</b>



**I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)**
**Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.**

El cumplimiento del Producto 1 es de 88% y cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Lo alcanzado en este Producto se describe a continuación a nivel de indicadores de desempeño, asimismo, se detallan los resultados obtenidos en cada actividad.

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

Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
Nivel de calidad de cobertura del servicio	<p>En el año 2017 el nivel de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) alcanzó en promedio los 99,65%, siendo la meta estipulada para el período del 95% como porcentaje mínimo de permanencia.</p> <p>Los datos obtenidos corresponden a la mediciones realizadas en Centros Poblados Urbanos del cual se los resultados de los Indicadores de calidad de Voz (CV), Cobertura del Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT).</p>
Índice de Calidad global de telefonía móvil	<p>En el año 2017 el Índice de Calidad Global de Telefonía Móvil (Icm) obtenido fue de 1,04, superior al correspondiente rango mínimo establecido. Dicho índice es el resultante ponderado por empresas y por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad TINE, TLLI, CV, CR y TEMT.</p>
% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil (centros poblados urbano rural)	<p>El porcentaje de centros poblados con cobertura móvil declarada es de 45,5% es decir 45,463, de un total de 99,997 centros poblados a nivel nacional.</p>
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet	<p>En el año 2017, la Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de Internet fijo brindado por Telefónica del Perú S.A.A., se situó alrededor del 66,7%. Cabe precisar que en las mediciones realizadas en el 2017 - I semestre, se encontraron incumplimientos en cuanto a la velocidad mínima en los Centros Poblados de Iquitos, provincia de Maynas, departamento de Loreto; Puerto Maldonado, provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios; y en Tumbes provincia y departamento del mismo nombre; siendo en estos dos últimos donde en una medición posterior, se pudo evidenciar niveles de cumplimiento en el nivel de velocidad de internet.</p>
% de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet	<p>Se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet alcanzó en promedio el 99,2%, las que corresponden a resultados de las mediciones a nivel nacional del servicio de Internet fijo realizadas a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.A. También se realizaron mediciones de internet móvil a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.; respectivamente.</p>
Tasa de cumplimiento de Compromisos de Mejora aplicables a los valores objetivo de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones	<p>Se evaluaron los Compromisos de Mejora (CM) de los indicadores de calidad móvil Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), que en el año alcanzaron un porcentaje de cumplimiento promedio general del 80%, para las empresas evaluadas: Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., que fueron las que asumieron Compromisos de Mejora.</p>



Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
% de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	Se supervisó los indicadores de calidad móvil en un total de 719 Centros Poblados Urbanos que cuentan con cobertura móvil; lo que representa en promedio un total de 48,3%. También se emitió informes de mediciones realizadas de los indicadores de calidad móvil por los periodos 2016 I-II. Igualmente, se verificó la calidad de los indicadores de calidad móvil 2016 de las empresas Telefónica, Entel Perú y Viettel Perú. Asimismo, se presentaron los primeros resultados de las mediciones 2017-I.
% de Localidades Rurales supervisadas para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales	En el año 2017, se supervisó en promedio el 27% del total de localidades (10.000), verificándose en 2,765 de ellas la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de interés social.
% de ratificación de PAS-GFS.	El porcentaje de ratificación de los PAS- GFS, en el año 2017 se situó alrededor de 76,5% del total de propuestas alcanzadas en los Informes de Análisis de Descargos emitidos por la GSF en el año.
% de cumplimiento de los plazos establecidos de la etapa de instrucción, por parte de la GFS, en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Al cierre del año 2017 el porcentaje de culminación de la etapa de instrucción, en casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras, dentro del plazo establecido se situó alrededor de los 35,4% del total de expedientes sancionadores afectos al Memorando N° 665-GG/2015, tramitados en su etapa instructora en el año.
N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo personal de las Oficinas Desconcentradas que se encuentre involucrado con dicha labor.	Hacia finales del año 2017, se contó con 96 supervisores a tiempo completo, incluyendo a los supervisores de las Oficinas Desconcentradas.
% de expedientes de supervisión finalizados dentro de los plazos aprobados (Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión PEI)	No se ha determinado resultados del indicador, dado que no se cuenta con una metodología cierta para determinar la "eficiencia en la duración de una supervisión" tal como se planteó en el PEI 2014-2017. En cuanto al cumplimiento dentro de los plazos, este indicador se está reformulando conjuntamente con el SGC.

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

#### Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones.

En el año 2017 se supervisó un total de 7,641 localidades urbanas y rurales a nivel nacional en lo concerniente a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet.

Se realizaron un total de 14,204 supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones en lo concerniente a disponibilidad y continuidad de telefonía de uso público, cobertura telefonía móvil y calidad móvil e internet.

## Evaluación de los indicadores de calidad.

Se culminó con las mediciones en campo de calidad correspondiente al semestre 2017-1 y 2017-2 realizando un total de 791 mediciones en centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional en los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali. Para aquellos centros poblados donde se detectó incumplimiento de los valores objetivos establecidos se solicitó los Compromisos de Mejora respectivos.

En el año 2017 se procedió con la publicación en la página web del OSIPTEL los resultados de los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), correspondiente a los semestres 2016-2 y 2017-1, de los cuales se emitió el correspondiente informe.

De igual forma, se evaluaron los Compromisos de Mejora (CM) de los indicadores de calidad móvil, que en promedio alcanzaron un nivel del 78%. Dichos CM corresponden al segundo semestre del año 2015, a través del análisis posterior de los resultados las mediciones de los indicadores para las empresas operadoras Viettel Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., cuyos CM correspondientes al período 2015-2, fueron verificados en las mediciones realizadas en el 2016-2; y para el caso de Entel Perú S.A. los CM del 2015-2, verificados en los periodos 2016-1, 2017-1).

De igual forma, se realizaron acciones de monitoreo para evaluar la Cobertura del Servicio Público Móvil de Voz de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., en Centros Poblados Urbanos Aguas Verdes, Caleta Cruz y la Curvas del departamento de Tumbes. Asimismo, en los Centros Poblados de Carlos Gutierrez Alzamora, Crucero, Estación de Pucará, Huacullani, Lampa y Muñani del departamento de Puno por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

De la misma manera, se evaluó el cumplimiento de los siguientes indicadores de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.; así como la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

Por otro lado, se realizó mediciones correspondiente al servicio de internet fijo brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (CCPP en los departamentos de Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Loreto, Madre de Dios, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes) y América Móvil Perú S.A.C. (CCPP en los departamentos de Cajamarca, Junín y Lambayeque) encontrándose una tasa de cumplimiento de la velocidad mínima en el orden de 99,2% y 99,3%; además del servicio de internet móvil a las empresas mencionadas además de Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (en Lima, Callao, Ventanilla, Carabayllo, Puente Piedra; además de los departamentos de Arequipa y Piura);



obteniéndose una tasa de cumplimiento de la velocidad mínima en el orden de 98,7% y 99,4%.

En cuanto a los casos detectados de incumplimientos de la velocidad mínima de internet fijo brindado por Telefónica del Perú S.A.A., en las mediciones del primer semestre del año se observaron no haber alcanzado los niveles de velocidad mínima en los Centros Poblados en los departamentos de Madre de Dios (Puerto Maldonado) y Tumbes (Tumbes) (dowlink y uplink); Loreto (Iquitos) (dowlink) y San Martín (Chachapoyas) (uplink). En una posterior medición se evidenció mejoras y cumplimiento de la velocidad mínima en los Centros Poblados de Puerto Maldonado y Tumbes, quedando los otros para posteriores evaluaciones.

En tanto, la Tasa de Solución de Incumplimientos detectados de la velocidad mínima de internet en el año 2017 se situó alrededor del 66,7%

Asimismo, se realizaron mediciones de acceso a internet mediante servicios móviles con tecnología LTE (4G), brindados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. en los distritos de Lima, Breña, Lince, Santa Anita y San Juan de Lurigancho.

Adicionalmente, se alcanzaron los resultados para los cuatro operadores móviles, respecto a la conectividad distrital, en los distritos de Huancayo, El Tambo, Quilcas, Sicaya, Viques de la provincia de Huancayo, departamento de Junín; Castilla, Catacaos, La Arena, Piura y Tambo Grande de la provincia y departamento de Piura.

También se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 13°, 20° y 22° Reglamento de **Portabilidad Numérica**, en relación a los correspondientes procesos de las empresas Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.

En cuanto a la norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL, de equipos **terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados** se supervisó su cumplimiento a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

### **Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.**

Se supervisó en 2,695 centros poblados rurales, en cuyos lugares se verificó el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Al respecto, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad para el año 2016 de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó 4,227 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.



Sobre el particular, se emitieron informes sobre el cumplimiento del artículo 7° del Reglamento de Cobertura de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C., correspondientes al año 2015; además de los artículos 4°, 5°, 6°, 7°, 9°, 14° y 16° del citado cuerpo normativo para el periodo 2016 correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., las mismas que, a partir del 21 de marzo de 2014 que se cumplió el primer hito de la Adenda del Contrato de Renovación; se realizó en el 2017 un total de 1,164 puntos de supervisión, correspondiéndole principalmente a las siguientes cláusulas I, II, y V. Por otro lado, cabe precisar que la supervisión de la cláusula III (tarifa social) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan.

La cláusula IV (Acceso a Internet sin costo en Entidades Beneficiarias en Capital de Provincia) no se cumplió con la meta programada, porque como problemática presenta que Telefónica ha señalado que el MTC no ha remitido la lista completa de 2,900 accesos que debían ser supervisados. En ese mismo orden de ideas, con carta C.1396-GSF/2017 del 05 de diciembre de 2017, se solicitó información sobre la cláusula en mención, señalando la empresa que ha validado con el MTC sólo 929 accesos de los cuales al 12 de diciembre de 2017, de dicha cantidad, sólo ha procedido con la instalación de 618 accesos, de los cuales han sido supervisado 540. Problema similar presenta con la cláusula VII (Sistemas de Video Vigilancia), donde Telefónica únicamente ha cumplido con la instalación de los equipos de video vigilancia en cuarenta y siete (47) municipalidades, de las cuales las de Miraflores, Santiago de Surco y Lima (correspondientes al primer año estipulado en la Adenda), han proseguido con la conexión con el Sistema de Video vigilancia de la PNP ubicado en la Prefectura de Lima (105). En cuanto a las instalaciones que corresponden al segundo y al tercer año del contrato de concesión, se encuentran pendientes.

Sin perjuicio de lo anterior, se emitieron los siguientes informe sobre la evaluación del cumplimiento de las cláusulas I, II, IV y del anexo términos y condiciones de la adenda a los contratos de concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil.

En relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro” se ha realizado 281 supervisiones (nodos) en el año 2017.

En el período en mención se emitió informes sobre la evaluación de la operatividad general del servicio de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica con relación a los pagos por RPMO; así como las seis entregas para el trimestre octubre - diciembre de 2016 y del primer al tercer trimestre de 2017.

#### **Fiscalización en los casos de incumplimiento.**

Se iniciaron 93 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) y 28 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC). Asimismo, se evaluó los

descargos alcanzados por las diferentes empresas operadoras y se emitió un total de 145 Informes de Análisis de los Descargos.

Asimismo, el porcentaje de culminación de la etapa de instrucción, en casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras, dentro del plazo establecido en el Memorando N° 665-GG/2015, se situó alrededor de los 35,4% del total de expedientes sancionadores afectos al Memorando N° 665-GG/2015, tramitados en el año. El motivo es que se priorizó la atención de los expedientes con fechas cercanas a la caducidad establecida en la nueva Ley de Procedimiento Administrativo General. Para ello, se va a revisar los resultados finales del indicador y redefinir la meta.

### **Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.**

A través de la Resolución N° 108-2017-CD/OSIPTEL, se propone modificar el Reglamento General de Supervisión, el mismo que se encuentra en la etapa de evaluación de los comentarios de las partes interesadas.

Asimismo, mediante Informe N° 00232-GSF/2017 del 29 de diciembre de 2017, se elevó el Proyecto de Norma que regula el procedimiento para el retiro de elementos instalados no autorizados en la infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Por otro lado, en cuanto a la evaluación de la implementación de mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos, mediante informe N° 00011-GSF/SGSF/2017, se procedió a evaluar los primeros resultados alcanzados por el monitoreo, posterior a la emisión del Instructivo de Monitoreo (Memorando N° 1329-GFS/2016 del 29 de septiembre de 2016).

### **Fortalecer el marco normativo para la función supervisora y fiscalizadora.**

Respecto a esta actividad específica cuyo desarrollo consiste en elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas, quedó sin efecto en razón que con fecha 04 de septiembre de 2017, se recibió el Memorando N° 00105-GG/2017 donde se señala que tomando en consideración lo descrito en el Informe N° 00202-GAL/2015 "no existe obligación para que en los procedimientos administrativos sancionadores en los que el órgano de instrucción recomienda sancionar, además, determine el monto de la multa que correspondería; se le solicita que a partir de la fecha omita realizar dicho cálculo, en los Informes de Análisis de Descargos que elabora. (Subrayado añadido).

### **Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de supervisiones en zonas rurales.	
Tuvieron que ser postergadas entre otros motivos por temporada de lluvias de inicios de año y	Se reprogramaron las supervisiones a fin de obtener un cumplimiento óptimo.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>declaratoria de emergencia en diversas regiones del país por el fenómeno del Niño Costero.</p>	
<p>En el tema de supervisión de Adenda.</p> <p>En el caso de la Cláusula IV, el MTC no ha entregado a Telefónica la lista completa de accesos. Cabe precisar que entre el MTC y TDP sólo han validado 929 accesos y de ellos sólo hay instalados 618. Respecto a la Cláusula VII, hay instalados en 47 municipalidades los equipos de video vigilancia, de las cuales 3 están conectados al Sistema Central de Video Vigilancia ubicado en la Prefectura de Lima.</p>	<p>Se continúa con las coordinaciones con TDP y el MTC sobre el particular.</p>
<p>En relación a la actividad de Fiscalización en los casos de incumplimiento</p> <p>Incumplimiento en el plazo de culminación de la etapa de Instrucción. Se priorizó la caducidad/prescripción a los plazos</p> <p>Se redujo el % de Ratificación PAS GSF, producto que con la aplicación de nuevos criterios del nuevo TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG); aplicación de eximente del TUO de LPAG o simplemente se consideró más conveniente el archivo</p>	<p>Cronograma de cierre de expedientes sancionadores en su etapa de instrucción</p> <p>Adecuarse a los nuevos criterios establecidos en el TUO del LPAG.</p>

**Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.**

El cumplimiento del Producto 2 es del 99%. Contribuyeron con sus acciones la GPRC, GFS y la ST.

A continuación se describen los logros alcanzados 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.

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	El monto de ahorro asciende a 165.98 millones.
Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.	29.3 millones al cierre de 2017.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones	71.9%, habiendo superado la meta programada de 56%.
Índice de Competencia en el mercado de Internet	El índice obtenido fue de 1.368, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de Competencia en el mercado de televisión de paga	El índice obtenido fue de 0.969, cabe indicar que este resultado se deriva principalmente de los incrementos tarifarios que se han dado en el mercado de cable. Ello, se encontraría explicado por el incremento de precios de algunas señales particulares, que responden a contratos privados con empresas como FOX, HBO, entre otros.
Índice de Competencia en el mercado móvil	El índice obtenido fue de 1.138, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de Acceso a los servicios de telecomunicaciones	El índice obtenido fue de 2.87, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de acceso se han incrementado en el último año.
% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión o contratos de dinero electrónico dentro del plazo legal aplicable.	Se cumplieron con el 100% de las resoluciones de interconexión o dinero electrónico en el plazo establecido.
% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo.	Se cumplieron con el 100% de las resoluciones que establecen mandatos de interconexión en el plazo establecido.
Número de diagnóstico de mercados móviles, internet y cable publicados	Se elaboró el documento "Evolución del mercado de internet móvil en el Perú", el documento de "análisis del mercado móvil y sus niveles de concentración y competencia" y el documento sobre "el mercado de cable y el uso de decodificadores mediante alquiler o venta en el Perú".
Número de informes de avance de cumplimiento en planes de acción para el fortalecimiento de la promoción de la competencia	Se elaboró (i) el Documento de Trabajo: empleando la telefonía móvil para promover la inclusión financiera en el Perú: el caso del dinero electrónico y (ii) el documento de análisis de los planes ilimitados ofrecidos por las 4 empresas móviles.
% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH	Se tramitaron en el año 204 pedidos de información, los cuales fueron atendidos en un 100% dentro del plazo otorgado.
% de controversias solucionadas en el plazo establecido	En el año 2017 se resolvieron seis (6) expedientes de controversias, los cuales fueron solucionados dentro del plazo legal establecido.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de expedientes resueltos en no más de 28 días	De los seis (6) expedientes resueltos en el año 2017, cinco (5) expedientes fueron resueltos en no más de 28 días, lo que representa un cumplimiento de 83 % de expedientes resueltos antes del plazo legal establecido.
% de implementación de recomendaciones incluidas en los informes de investigación y/o en las resoluciones finales	El indicador ha alcanzado el 100% para el año 2017. Al respecto, se ha observado que todas las recomendaciones fueron acogidas, debido a que se iniciaron todos los procedimientos de oficio tal y como fue recomendado por la Secretaría Técnica de los Cuerpos Colegiados.
Índice de congruencia de las resoluciones	El porcentaje de congruencia de las resoluciones para el año 2017 fue de 86,66%. Tomando en cuenta la medición del porcentaje de congruencia del año 2016, que comporta también la Línea Base, el porcentaje de congruencia de las resoluciones emitidas por las instancias de solución de controversias, para el año 2017, ha mejorado en 0.95%
% de incremento de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales en primera instancia.	En el año 2017 se emitieron seis (6) Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal. Al respecto, se observa que se han aplicado los Lineamientos de Competencia Desleal en la totalidad de las resoluciones mencionadas, siendo que el porcentaje de aplicación resulta en 100%. Sin embargo, considerando que en el año 2016, el porcentaje de aplicación de los lineamientos también se determinó en 100%, no se podría evidenciar un incremento en el año 2017 respecto del 2016, siendo que el resultado del indicador "Porcentaje de incremento de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales de primera instancia", sería 0%. En ese sentido, dado que la aplicación de los Lineamientos en las resoluciones finales de primera instancia viene siendo una práctica constante, se recomienda eliminar el indicador. No obstante de modificarse los Lineamientos aprobados, se recomienda evaluar medir nuevamente la aplicación de los nuevos Lineamientos aprobados en las resoluciones finales de primera instancia.
% de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales por el Tribunal de Solución de Controversias.	El indicador de aplicación de los Lineamientos de Libre Competencia y de los Lineamientos de Competencia Desleal es del cien por ciento (100%), para el año 2017, porcentaje que comporta una buena señal de la aplicación práctica de los mencionados lineamientos, por parte del TSC.
% de recomendaciones implementadas respecto al diagnóstico de recursos necesarios.	Se terminaron de implementar las recomendaciones: <i>(i) Se considera necesario contar con más accesos a programas estadísticos, y (ii) Se sugiere la implementación de un plan piloto mediante el cual se capacite a una analista que labore en una sala unipersonal fuera de Lima, de manera que provea información de conductas que podrían identificar en su zona sobre libre y leal competencia.</i> Ambas recomendaciones incluidas en el diagnóstico de recursos necesarios.  Cabe señalar que estas recomendaciones fueron implementadas parcialmente hasta el año 2016, a saber la primera recomendación estaba implementada al 50%, mientras que la segunda al 60%. Al respecto, durante el año 2017 se logró



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	implementar el 50% restante de la primera recomendación, y el 40% restante de la segunda, con lo cual, el porcentaje de implementación de recomendaciones logrado durante el año 2017 fue de 15%, ya que son 6 las recomendaciones propuestas.

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

#### Regulación Tarifaria Minorista

**Ajustes trimestrales de categoría I:** Mediante Resoluciones N° 01-2017-CD/OSIPTEL (marzo-mayo 2017), N° 065-2017-CD/OSIPTEL (junio-agosto 2017), N° 089-2017-CD/OSIPTEL (setiembre-noviembre 2017) y N° 137-2017-CD/OSIPTEL (diciembre 2017 – febrero 2018) se aprobaron los ajustes trimestrales de las tarifas de categoría I de Telefónica del Perú. Cabe señalar que, en todos los casos, se resolvió de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa vigente.

**Ajuste de la tarifa fijo-Móvil:** La tarifa tope aplicable a las comunicaciones de teléfonos fijos a móviles se encuentra sujeta a un esquema de ajuste, ante cambios en el cargo tope diferenciado de terminación móvil, su principal componente. Es así que mediante Resolución N° 075-2017-CD/OSIPTEL se aprobó el ajuste correspondiente.

**Ajuste de la Tarifa Social:** De acuerdo a lo estipulado en los Contratos de Concesión que fueron objeto de la Adenda de Renovación aprobada por Resolución Ministerial N° 091-2013-MTC/03, Telefónica como titular de dichos contratos tiene la obligación de ofrecer una "Tarifa Social" para el servicio de telefonía móvil prepago. La "Tarifa Social" está sujeta a una actualización anual el 21 de marzo de cada año, la cual se efectivizó con la aprobación de la Resolución de Consejo Directivo N° 033-2017-CD/OSIPTEL.

**Análisis de la tarifa Red Dorsal:** en el presente año el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha solicitado al OSIPTEL su apoyo a fin de analizar la problemática tarifaria de Azteca, luego de que este Ministerio estableciera las tarifas correspondientes. El OSIPTEL, en el marco del apoyo requerido, ha publicado para comentarios de los interesados el informe N°198-GPRC/2017, en el cual analiza la problemática referida líneas arriba.

**Análisis de las tarifas de los Proyectos Regionales:** en el presente año el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha solicitado al OSIPTEL que se revisen las tarifas fijadas en el año 2015, para los proyectos regionales. A la fecha se han llevado a cabo diversas reuniones de coordinación con el MTC y se ha solicitado información necesaria para el análisis. Asimismo, se ha elevado el proyecto de inicio formal de procedimiento, el cual será analizado por el CD en enero del 2018.



## Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas

**Cargos de interconexión tope por uso de plataforma de pago y por facturación y recaudación:** se culminaron los procesos regulatorios de los cargos por uso de plataforma de pago y por facturación y recaudación mediante resoluciones N° 024 y 030-2017-CD/OSIPTTEL.

**Cargos de interconexión tope diferenciados urbano/rural:** En el presente año se han aprobado los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural para todas las prestaciones por resoluciones N° 049 y 061-2017-CD/OSIPTTEL. Cabe señalar que esta regulación ha generado a la fecha más de 25 millones de ahorros para los operadores rurales (desde el año 2011).

**Cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles:** En el año 2016 se inició el procedimiento de revisión de estos cargos, habiéndose recibido en el 2017 la propuesta de cargos así como el sustento respectivo de los operadores. Mediante Resolución N° 136-2017-CD/OSIPTTEL se ha publicado la propuesta de cargos tope para comentarios de los interesados y con fecha 19.12.2017 se llevó a cabo la audiencia pública correspondiente. Cabe señalar que dada la importancia de estos cargos, se contó con el apoyo de la consultora Analsys Mason, quien ha sido contratada para el desarrollo del modelo de costos correspondiente. Se espera emitir el pronunciamiento final en el I Trim 2018.

## Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

**Proveedor importante:** Siguiendo con el análisis de los mercados prioritarios (de acuerdo al Documento Marco), se inició en el 2016 con los pedidos de información sobre el mercado de circuitos. En vista que las empresas no remitían la información de manera adecuada, consistente o dentro de los plazos establecidos, se ha ampliado el plazo del OSIPTTEL para emitir pronunciamiento, el cual se concretó mediante Resolución N° 124-2017-CD/OSIPTTEL. Se espera emitir el pronunciamiento final en el I Trim 2018. Asimismo, se elevó el proyecto de revisión de proveedores importantes del mercado móvil mediante Memorando N°645-GPRC/2017.

**Normar facilidades complementarias y de retribución:** En el marco del despliegue de la red dorsal de fibra óptica, si bien se encuentra establecido que Azteca tiene la obligación de brindar facilidades complementarias a las empresas operadoras que así lo requieren para el servicio portador, no se encontraban detalladas las condiciones en que dichas facilidades serían provistas. En este contexto, se emitieron las Disposiciones Generales para la prestación de facilidades complementarias en el 2016. Luego, en el 2017 se establecieron las retribuciones a pagar a Azteca por el acceso a dichas facilidades mediante Resolución N° 032-2017-CD/OSIPTTEL, con excepción del acceso al NAP. Este último caso se ha publicado para comentarios mediante Resolución N° 135-2017-CD/OSIPTTEL, llevándose a cabo la audiencia pública el 06.12.2017. Se espera aprobar esta retribución en el I Trim 2018.

**Operadores de infraestructura rural móvil (OIMR):** De acuerdo a las facultades del OSIPTTEL se requería que este organismo establezca las normas complementarias

necesarias para la implementación de los operadores de infraestructura móvil rural. Es así que en diciembre de 2016 se publicaron para comentarios de los interesados la norma relativa a los OIMR y se aprobó la norma final mediante Resolución N° 059-2017-CD/OSIPTEL.

**RENTESEG:** De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, el OSIPTEL, debe dictar las normas complementarias que resulten necesarias para la implementación de dicho Decreto y su Reglamento. En este marco, se publicó la propuesta de norma para comentarios de los interesados. Cabe señalar la misma incluye temas como las reglas que permitan el uso de mecanismos informáticos para: (i) la entrega y recojo de la información vinculada a los equipos terminales móviles por parte de los concesionarios móviles, (ii) la entrega de la información de los equipos terminales móviles por parte de sus importadores, (iii) la entrega de información de los equipos terminales móviles exportados, y (iv) la consulta vía plataforma web de la información de los equipos terminales móviles. Luego de haber analizado los comentarios de las empresas, se aprobó la norma final mediante Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL.

**Lineamientos de Calidad Regulatoria (RIA):** En enero del presente año se aprobaron para comentarios de los interesados los lineamientos de Calidad Regulatoria. Asimismo, se llevó a cabo la audiencia pública correspondiente. A la fecha nos encontramos analizando los comentarios de los interesados a fin de elaborar la norma definitiva.

Adicionalmente, se emitió opinión sobre proyecto de ley N° 1400/2016-CR "Proyecto De Ley De Uso Compartido De Infraestructura En Telecomunicaciones" y se elaboró el documento de trabajo: Infraestructura de Fibra Óptica en el Perú, como una contribución al análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones. De igual manera, se emitió opinión sobre el Plan de Banda Ancha remitido por el MTC, la velocidad mínima de la banda ancha, informe sobre el sistema de VoIP además del Informe sobre la problemática de la red dorsal de fibra óptica.

### Seguimiento de mercados.

En el periodo bajo análisis, se han realizado 07 presentaciones correspondientes al análisis de la oferta comercial residencial de los servicios públicos de telecomunicaciones; las cuales se encuentran publicadas en la web.

Se han respondido diversos pedidos de información sobre información estadística y de mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto de empresas operadoras, usuarios, entidades de gobierno; así como internas. Asimismo, se cuelga en la web de manera periódica la actualización de las principales estadísticas del sector.



De igual manera, se realizan diversas comparaciones internacionales que sirven de insumo para la labor regulatoria y de emisión de normas y se reporta a GSF cuando se encuentra algún indicio de incumplimiento de la normativa vigente.

### Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.

- **Interconexión:** Se han tramitado 11 contratos de interconexión<sup>1</sup>, sobre diversas materias, y tres mandatos entre (i) Americatel y América Móvil, (ii) América Móvil y Level 3 y (iii) Winner y TDP.
- **Dinero electrónico:** Se han tramitado 02 contratos de dinero electrónico<sup>2</sup>.
- **OMV:** Se han tramitado 02 contratos de OMV (principal y adenda al contrato de TDP con Virgin)<sup>3</sup>. Se ha emitido un mandato OMV entre Entel y Dolphin así como el pronunciamiento sobre el recurso de Reconsideración presentado (Resoluciones N° 093 y 128-2017-CD/OSIPTEL, respectivamente).
- **Compartición de infraestructura:** Se han tramitado 18 contratos de compartición, si bien solo en algunos de ellos se cuenta con resoluciones (de acuerdo al procedimiento) y en los demás se han emitido informes. Asimismo, se han emitido nueve pronunciamiento sobre mandatos de compartición de infraestructura entre las empresas:
  - (i) Americatel- ELSE - Res. 036-2017-CD/OSIPTEL
  - (ii) Multivisión - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste - Res. 020-2017-CD/OSIPTEL (su propuesta, su improcedencia y luego nuevamente su mandato, así como su reconsideración)
  - (iii) Americatel-ENOSA - Res. 058-2017-CD/OSIPTEL (propuesta y fin de procedimiento).
  - (iv) Gilat Networks Perú S.A. y Azteca (en suspenso, por arbitraje).
  - (v) Capabice y Sociedad Eléctrica del Sur Oeste - Res. 090-2017-CD/OSIPTEL. Este mandato fue reconsiderado y se resolvió dicho cuestionamiento por Res. 125-2017-CD/OSIPTEL.

Asimismo, se tienen en procesos 18 mandatos de Compartición, 17 de ellos solicitados por Azteca con diversas empresas eléctricas.

### Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión

#### Respecto a la Contabilidad regulatoria.

En el primer semestre del 2017 se aprobaron los documentos metodológicos de contabilidad separada de América Móvil y Telefónica del Perú (en este último caso, se trata de una modificación), mediante Resoluciones N° 00011-2017-GG/OSIPTEL y N° 00125-2017-GG/OSIPTEL, respectivamente. Asimismo, en el primer semestre del 2017 se aprobó la ampliación de plazo de entrega de documentos metodológicos e informes regulatorios preliminares de contabilidad

<sup>1</sup> Resoluciones N° 006 (Americatel/Entel), 044 (TDP/compañía telefónica Andina), 068 (Fravatel/TDP), 191, 201 (Americatel/Entel), 202 (AM/Entel), 205 (TDP/Entel), 220 (Americatel/Entel), 227 (Americatel/Viettel), 255 (Optical/AM) y 264 (Optical/AM).

<sup>2</sup> Resoluciones N° 57 (TDP/Jupiter) y 283 (Viettel/Gmoney).

<sup>3</sup> Resoluciones N° 32 y 97 (TDP/Virgin).

separada para las empresas Cablevisión, OLO, TVS Wireless y Velatel (Resolución N° 00079-2017-GG/OSIPTEL). Además se aprobó la ampliación de plazo con que cuenta el OSIPTEL para emitir pronunciamiento respecto a los documentos metodológicos de contabilidad separada para las empresas Entel Perú y Americatel Perú (Resolución N° 00128-2017-GG/OSIPTEL).

En el segundo semestre del 2017 se aprobaron los documentos metodológicos de contabilidad separada de Entel Perú y Americatel Perú (Resolución N° 00275-2017-GG/OSIPTEL). Se elaboró el informe de evaluación de los Reportes Regulatorios de Telefónica del Perú del período 2015-2014 (Informe 00163-GPRC/2017), notificado a la referida empresa con carta C.01029-GG/2017.

### Respecto a la Evaluación de los periodos de concesión

En el primer semestre del 2017 se tramitó la notificación de 06 informes de evaluación anual correspondientes al año 2016 (pero utilizando información del año 2015) para las empresas Entel Perú, Telefónica del Perú, América Móvil, Gilat To Home, Americatel Perú y Level 3, a fin que se reciba los comentarios correspondientes de las referidas empresas. Cabe señalar que los mismos fueron tramitados de acuerdo de parte, ya que para la elaboración de los referidos informes no se requiere el pedido expreso del MTC.

En el segundo semestre del 2017, se elaboró la versión final de los informes anuales 2016 (con datos 2015) y se procedió con la notificación a cada empresa evaluada. Asimismo, al cierre del 2017 se encuentran en trámite de aprobación 06 informes de evaluación anual correspondientes al año 2017 (pero utilizando información del año 2016) para las empresas Entel Perú, Telefónica del Perú, América Móvil, Gilat To Home, Americatel Perú y Level 3, a fin que se reciba los comentarios correspondientes de las referidas empresas.

Respecto a las evaluaciones de renovaciones, a fines de setiembre de 2017 se recibió la solicitud de evaluación de la tercera renovación gradual del contrato de concesión aprobado con Resolución Ministerial N° 026-2001-MTC/15.03 para la prestación de los servicios públicos de telefonía fija local y portador local por parte de Americatel Perú. Luego entre setiembre y octubre de 2017, se ha cursado comunicación al MTC solicitando información faltante relacionada con las renovaciones de contratos de concesión de las empresas Entel Perú (06 contratos de renovación total); América Móvil (03 contratos de renovación total); y Geo Supply (01 contrato de renovación gradual), con cartas C.1104-GG/2017, C.1072-GG/2017 y C.1105-GG/2017, respectivamente.

### **Supervisión Tarifaria y de Interconexión**

Se realizaron acciones de monitoreo respecto al funcionamiento de los sistemas de medición de consumo de datos móviles, registro de tarifas promocionales asociadas a código de registro de tarifas establecidas, de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Otros temas monitoreados fueron los cambios de tarifas establecidas en el SIRT por parte de Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C., registro del incremento



tarifario de las empresas de TV por Cable Econocable S.A.C., Televisora del Sur S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Directv Perú S.R.L.; aplicación de tarifas empleando la tarjeta 147 de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en los escenarios Fijo – Móvil, TUP – Fijo Local, TUP – Móvil, Fijo – Fijo Local.

Por otro lado, se verificó el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas a las cuatro empresas operadoras móviles en aspectos relacionados al Reglamento General de Tarifas como el no detallar de manera completa las características o atributos del servicio asociado a cada tarifa en el SIRT (artículo 11°), en su página web (artículo 16°), además de no incluir en el SIRT un enlace web a una dirección URL en la que no se ha incluido toda la información necesaria; para los casos de los planes relacionados con el uso de internet móvil como “Ichip 149.90C”, “Ichip 169.90C” (Viettel Perú S.A.C.); “Claro Max Ilimitado 159”, “Claro Max Negocios Chip 159” y “Claro Max 189” (América Móvil Perú S.A.C.); “Elige+ S/ 149”, “Elige+ S/ 169” y “Elige+ S/ 199” (Telefónica del Perú S.A.A.); “Entel Chip 159” y “Negocio Chip 159” (Entel Perú S.A.).

También se realizaron supervisiones con respecto al registro de tarifas en el SIRT aplicables a teléfonos de uso público en zonas rurales, específicamente en cuanto cambio y cese de tarifas establecidas (artículo 16° y 19° del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL) durante el periodo 2015 y 2016 de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

### Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones

**Tramitación de Controversias.** Se han tramitado catorce (14) expediente de controversias de los cuales seis (6) finalizaron en el año 2017 y ocho (8) continúan en trámite para el año 2018.

**Resoluciones Finales.** El Cuerpo Colegiado Permanente ha emitido seis (6) Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal.

**Informes Instructivos.** Se han emitido seis (6) Informes Instructivos.

### Solución de controversias en segunda instancia administrativa

#### Expedientes tramitados por el Tribunal de Solución de Controversias

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias al 31 de diciembre de 2017, ha tramitado los siguientes expedientes:

- Procedimiento de oficio contra Sky Networks S.A.C., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Expediente N° 002-2016-CCO-ST/CD
- Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C., por presuntos actos de abuso de posición de dominio, en la modalidad de estrechamiento de márgenes. Expediente N° 010-2013-CCO-ST/LC.



- Controversia entre Compañía Telefónica Andina S.A. y América Móvil Perú S.A.C., en relación al contrato de interconexión. Expediente N° 001-2008-CCO-ST/IX
- Procedimiento de oficio contra Cableunión S.A.C., Señal Digital Latina S.A.C., TV Cable Internacional S.A.C. y TV Cable Lima S.A.C. por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Expediente N° 009-2016-CCO-ST/CD
- Procedimiento de oficio contra Cable Real S.R.L., Comunicaciones Porcón S.A.C. y Empresa Cable Jaén S.C.R.L., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Expediente N° 005-2016-CCO-ST/CD
- Procedimiento de oficio contra Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa Sociedad Alfa Sociedad Anónima Cerrada y Telemundo Internacional S.A.C., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Expediente N° 008-2016-CCO-ST/CD
- Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., por la presunta comisión de prácticas colusorias horizontales. Expediente N° 001-2017-CCP-ST/LC.

#### **Emisión de resoluciones finales**

Durante el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió las siguientes resoluciones finales:

- **Resolución N° 001-2017-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 002-2016-CCO-ST/CD:** Procedimiento de oficio contra Sky Networks S.A.C.

En el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió la Resolución N° 001-2017-TSC/OSIPTEL de fecha 29 de mayo de 2017, mediante la cual se declaró la NULIDAD de la Resolución N° 001-2016-CCO/OSIPTEL emitida por el Cuerpo Colegiado el 22 de julio de 2016, en el extremo que imputó cargos a Sky Network S.A.C., así como de los actos administrativos posteriores vinculados a dicho extremo, en particular de la Resolución N° 005-2016-CCO/OSIPTEL del 21 de diciembre de 2016, y se dispone que la primera instancia reformule el posible hecho infractor.

- **Resolución N° 005-2017-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 001-2008-CCO-ST/IX:** Controversia entre Compañía Telefónica Andina S.A. y América Móvil Perú S.A.C., por contrato de interconexión.

En el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió la Resolución N° 005-2017-TSC/OSIPTEL de fecha 31 de agosto de 2017, mediante la cual se declaró INFUNDADO el recurso de apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 021-2008-CCO/OSIPTEL, en el extremo que alegó presuntas transgresiones al debido procedimiento, confirmando la parte resolutive de la resolución impugnada.

- **Resolución N° 006-2017-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 010-2013-CCO-ST/LC:** Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C.



En el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió la Resolución N° 006-2017-TSC/OSIPTEL de fecha 31 de agosto de 2017, mediante la cual se declaró FUNDADO el recurso de apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 023-2015-CCO/OSIPTEL, y en consecuencia se revocó la parte resolutive de la mencionada resolución que había multado con 92.3 UIT a dicha empresa por la presunta comisión de actos de abuso de posición de dominio, en la modalidad de estrechamiento de márgenes, con efectos exclusorios en el mercado de llamadas de larga distancia internacional.

- **Resolución N° 010-2017-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 009-2016-CCO-ST/CD:** Procedimiento de oficio contra Procedimiento de oficio contra Cableunión S.A.C., Señal Digital Latina S.A.C., TV Cable Internacional S.A.C. y TV Cable Lima S.A.C.

En el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió la Resolución N° 010-2017-TSC/OSIPTEL de fecha 04 de diciembre de 2017, mediante la cual se declaró INFUNDADO el recurso de apelación presentado por TV Cable Internacional S.A.C. contra la Resolución N° 004-2017-CCP/OSIPTEL, y en consecuencia se confirmó la mencionada resolución que había multado con 5.5 UIT a dicha empresa por la comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

- **Resolución N° 012-2017-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 005-2016-CCO-ST/CD:** Procedimiento de oficio contra Cable Real S.R.L., Comunicaciones Porcón S.A.C. y Empresa Cable Jaén S.C.R.L.

En el año 2017, el Tribunal de Solución de Controversias emitió la Resolución N° 012-2017-TSC/OSIPTEL de fecha 27 de diciembre de 2017, mediante la cual se declaró INFUNDADO el recurso de apelación presentado por Cable Real S.R.L. contra la Resolución N° 004-2017-CCP/OSIPTEL, y en consecuencia se confirmó la mencionada resolución que había sancionado con una amonestación a dicha empresa por la comisión de actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

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

La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado ha participado en la elaboración de cuatro (4) informes de investigación.

- Informe de Investigación preliminar N° 001-STCCO/2017 de fecha 06 de febrero de 2017: Presuntas prácticas colusorias horizontales en el mercado de telefonía móvil.
- Informe de Investigación Preliminar N° 002-STCCO/2017 de fecha 15 de abril de 2017: Presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas en el mercado de distribución de radiodifusión por cable.
- Informe de Investigación Preliminar N° 10-STCCO/2017 de fecha 18 de agosto de 2017: Presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas en el mercado de distribución de radiodifusión por cable.

- Informe de Investigación Preliminar N° 11-STCCO/2017 de fecha 22 de diciembre de 2017: Presuntas restricciones al acceso al NAP Perú con efectos anticompetitivos en el mercado de acceso a internet.

Asimismo, se terminaron de implementar las recomendaciones: (i) Se considera necesario contar con más accesos a programas estadísticos, y (ii) Se sugiere la implementación de un plan piloto mediante el cual se capacite a una analista que labore en una sala unipersonal fuera de Lima, de manera que provea información de conductas que podrían identificar en su zona sobre libre y leal competencia, incluidas en el diagnóstico de recursos necesarios.

### Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas.

#### Modificación del Reglamento de Solución de Controversias

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados ha participado en la elaboración de la Norma que modifica el Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 038-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24 de marzo de 2017.

### Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia.

Se realizaron los siguientes talleres de capacitación interna:

- Taller de capacitación realizado el 31 de marzo de 2017, dirigido al personal del centro de orientación de la ciudad de Lima.
- Taller de capacitación realizado el 27 junio de 2017, dirigido al personal de la Oficina Desconcentrada de Tumbes del OSIPTEL.
- Taller de capacitación realizado el 22 de setiembre de 2017, dirigido al personal de la Oficina Desconcentrada de Cajamarca del OSIPTEL.
- Taller de capacitación interna realizado el 19 de diciembre de 2017, dirigido al personal de la Oficina Desconcentrada de Puno del OSIPTEL.

Adicionalmente, se realizaron los siguientes talleres de capacitación externa:

- Taller de capacitación realizado el 31 de marzo de 2017, dirigido a los representantes de diversas empresas operadoras que prestan servicios a nivel distrital de la zona norte de Lima.
- Taller de capacitación realizado el 28 junio de 2017, dirigido a diversas empresas operadoras que prestan servicios en la ciudad de Tumbes.
- Taller de capacitación realizado el 22 de setiembre de 2017, dirigido a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, en específico, aquellas que operan en el mercado de televisión paga de la ciudad de Cajamarca.
- Taller de capacitación realizado el 19 de diciembre de 2017, dirigido a diversas empresas operadoras que prestan servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Puno.



**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Empresas Operadores de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Medidas regulatorias</p> <p>En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.</p> <p>No se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.</p> <p>Las empresas solicitan sistemáticamente ampliaciones de plazos para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Seguimiento de Mercados.</p> <p>Las empresas no siempre registran todas sus tarifas en el SIRT o en su página web, ello puede crear confusión a la hora de hacer el seguimiento.</p>	<p>Se remiten cartas de consulta a las empresas. Ante posibilidad de incumplimiento de la normativa vigente, se informa a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.</p> <p>Al ser las problemáticas abordadas relativamente nuevas, es necesario pedir información a las empresas y el análisis demora más que en el caso de los temas de interconexión (en el que ya tenemos un expertise mucha más extensa y gran experiencia).</p>	<p>El personal va adquiriendo experiencia en los temas nuevos. Se solicita diversa información a las empresas a fin de contar con todo los elementos de juicio para poder tramitar las solicitudes.</p>
<p>En relación a la actividad de Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión.</p> <p>No se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa.</p>	<p>Se remiten cartas de consulta a las empresas y MTC. Se reiteran los requerimientos, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.</p> <p>Problemas de orden logístico, como la dificultad para disponer de salas adecuadas para llevar a cabo las sesiones del Cuerpo Colegiado Permanente y adecuado ambiente para el archivo de expedientes.</p>	<p>Se debe reservar las salas con mucha anticipación y si no se debe llevar a cabo la sesión en una sala pequeña, lo cual resulta incómodo para los miembros del Cuerpo Colegiado.</p>
<p>En relación a la actividad de Solución de controversias en segunda instancia administrativa.</p> <p>Al margen de que no hubo problemas para la deliberación de las controversias, todavía falta nombrar a un vocal para que estén completos los cinco vocales del Tribunal de Solución de Controversias, conforme está previsto en la normativa.</p>	<p>Solicitar, reiteradamente, a la Presidencia de Consejo de Ministros que proceda a nombrar al vocal del Tribunal de Solución de Controversias faltante.</p>
<p>En relación a la actividad de Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.</p> <p>Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas y la abogacía de la competencia.</p>	<p>Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar personal, requerido en el Informe de diagnóstico.</p>

### Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

El cumplimiento del Producto 3 es del 95%. Contribuyeron con sus acciones la GPSU, GOD, GFS y la ST.

A continuación se describen los logros 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.

#### Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija	El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía fija fue 63.36.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil fue 66.20.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de internet fijo fue 62.83.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de cable fue 66.24.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional	La satisfacción de los usuarios del servicio de orientación fue del 4.14.
Porcentaje de usuarios con conocimiento de sus derechos	El 38% de los usuarios tienen conocimiento de por lo menos el 70% de sus derechos básicos.
% 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.	En el año 2017, la SGPU brindó comentarios y/o conformidades a 273 modelos de contratos de abonados, de los cuales 95.60% fueron atendidos en un plazo no mayor a 20 días útiles.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario.	En el año 2017, la SGPU gestionó 275 casos de usuarios, 88% de los cuales (241) tuvieron un resultado satisfactorio para estos.
% de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las EO por cobros indebidos o en exceso	El 46,8% de la cartera gestionada en el 2017 (47 expedientes) fueron culminados con el correspondiente proceso de verificación.
% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos en el ISO.	Durante el año 2017 se logró cumplir al 100% los plazos establecidos en el ISO para la tramitación de los expedientes sancionatorios.
Opinión favorable del OSIPTEL en las regiones del interior del país, por parte de quienes sí conocen al OSIPTEL	Se alcanzó al interior del país una opinión favorable del OSIPTEL del 49.06% según la "Encuesta de Percepción a los usuarios para evaluar el nivel de conocimiento que tienen del OSIPTEL", realizado por WHR Consultores Investigación de mercado S.A.C.
% de intervenciones satisfactorias en la solución de problemas reportados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en las provincias del Perú (Excepto Lima y Callao)	Se alcanzó el 52.5% de casos solucionados a favor de los usuarios, como resultado de las intervenciones realizadas por nuestros colaboradores de las oficinas desconcentradas y centros de orientación del interior del país.
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao)	Se logró visitar el 43.8% de los distritos (sin considerar Lima y Callao), por parte de las Oficinas desconcentradas y Centros de orientación.
% de oportunidades de mejora implementadas	Se implementaron el 96.1% de las mejoras detectadas en las visitas de supervisión realizadas a las oficinas desconcentradas y centros de orientación.

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

##### Servicios de orientación al usuario.

- Jornadas Nacionales de Orientación:**  
 Se llevó a cabo 3 Jornadas Nacionales de Orientación:



- La I Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo entre el 13 y el 19 de marzo, en conmemoración del Día del Consumidor<sup>4</sup>.
- La II Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo entre el 15 y el 21 de mayo en conmemoración del Día de las Telecomunicaciones<sup>5</sup>.
- La III Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo entre el 14 y el 22 de octubre en conmemoración del Día Nacional de las Personas con Discapacidad<sup>6</sup>.

- **Jornadas y charlas**

Se realizaron 5,746 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación. En esa misma línea, realizaron 5,383 charlas de orientación como parte del acercamiento a la ciudadanía para brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- Se elaboraron 12 reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente, a través de los diversos canales de orientación institucionales.
- Se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTEL 12 boletines COMUNIK-ATUS, cuya fuente fue el Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS), el cual contiene la información correspondiente a las orientaciones efectuadas en todas las sedes institucionales del OSIPTEL a nivel nacional, así como mediante el contact center – FonoAyuda.
- Se llevaron a cabo 20 charlas de capacitación dirigidas al personal de las oficinas desconcentradas y centros de orientación, en temas como el Decreto Legislativo N°1338 que tiene por objeto la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, el Modelo de Calidad de Atención y Protocolo de Usuarios difíciles y el Proceso de atención y orientación a usuarios del SGC.
- Se realizaron 3 cursos de capacitación presencial a usuarios en la ciudad del Cusco el 17.05.2017 y en la ciudad de Lima el 24.05.2017 y el 06.07.2017.
- En el primer semestre del 2017, se realizaron tres (3) cursos de capacitación presenciales a empresas operadoras: una (1) en Cusco (18.05.2017) y dos (2) en Lima (15.06.2017 y 23.06.2017). En el segundo semestre del 2017, se realizaron cinco (5) cursos de capacitación presenciales a empresas operadoras en las ciudades de Tumbes (13.09.17), Huancavelica (13.09.17), Tarapoto (21.11.17), Puerto Maldonado (23.11.17) y Pasco (28.11.17).
- Se finalizaron 275 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, referidos a temas como falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio, entre otros.

<sup>4</sup> Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 096-GPSU/2017.

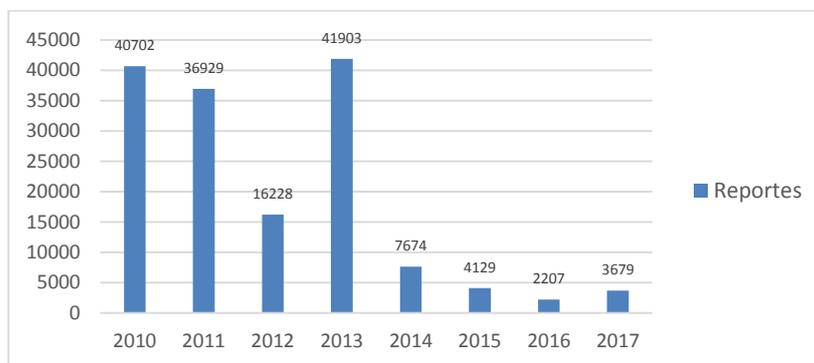
<sup>5</sup> Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 294-GPSU/2017.

<sup>6</sup> Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 584-GPSU/2017.

### Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

Se atendieron 273 solicitudes correspondientes a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras. Asimismo, se remitieron a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización 71 memorandos, a través de los cuales se informa acerca de la detección de casos correspondientes a posibles incumplimientos de las empresas operadoras.

- En cuanto a la **disponibilidad y/o interrupciones** del servicio, estas mantienen un nivel decreciente respecto a años anteriores. Cabe precisar que en el año 2017, se registraron 3,679 reportes de interrupciones a nivel nacional.



Por otro lado, se concluyó con la supervisión de la disponibilidad del servicio (DS) respecto al año 2016 e interrupciones por mantenimiento de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., y Level 3 Perú S.A.

En relación a la supervisión de las **devoluciones** realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el año 2017 se ha verificado un total de S/ 3'150.465,48 que beneficiaron a un total 3'156.623 abonados afectados; tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Empresa	Abonados	Monto (S/)
Telefónica del Perú S.A.A.	818,955	S/. 1,405,809.84
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	906,421	S/. 838,536.95
OLO DEL PERÚ S.A.C.	54,786	S/. 446,985.10
Entel Perú S.A.	1,303,661	S/. 392,782.34
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	52,432	S/. 61,269.97
LEVEL 3 PERÚ S.A.	49	S/. 2,012.77
Viettel Perú S.A.	20,217	S/. 1,757.97
AMERICATEL PERÚ S.A.	82	S/. 1,086.97
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	20	S/. 223.57
<b>Total general</b>	<b>3,156,623</b>	<b>S/. 3,150,465.48</b>



Los principales temas de devoluciones verificadas son:

#### Interrupciones

- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones del primer semestre año 2016 (América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A.)
- Interrupciones del servicio reportadas como no excluyentes, del año 2015 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Viettel Perú S.A., Level 3 Perú S.A.)
- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones del 30 de Septiembre de 2014 (América Móvil Perú S.A.C.)
- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones de los años 2013 y 2012 (Entel Perú S.A.)
- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones año 2014 (Optical IP Servicios Multimedia S.A.)
- Interrupciones correspondientes a los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas entre los años 2007-2011 (Telefónica del Perú S.A.A.)

#### Tarifas

- Aplicación de tarifas superiores respecto a la tarifa promocional con código SIRT TPOS201500014, por el periodo del 03 al 09 de agosto de 2015 (América Móvil Perú S.A.C.).
  - Aplicación de tarifas mayores en las llamadas efectuadas a teléfonos fijos de la serie 4470 (Telefónica del Perú S.A.A.).
  - Aplicación de tarifa mayor del Plan Vuela Negocios S/.149.90 (Telefónica del Perú S.A.A.).
  - Migraciones que se realizaron a un plan tarifario superior no siendo realizadas las validaciones entre el 01 y 31 de agosto de 2013 (Telefónica del Perú S.A.A.).
- Respecto a la supervisión y/o monitoreo del **cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios**, en el primer semestre 2017, se han emitido un total de 114 informes relacionados con supervisiones sobre:

#### Seguridad ciudadana

**Decreto Supremo N° 023-2014-MTC**, respecto a los 3 procedimientos que las empresas operadoras que brindan el servicio de telefonía móvil, tenían la obligación de seguir a fin de lograr identificar a los abonados que contrataron los servicios a través del sistema de verificación biométrica.

- Abonados con más de 10 líneas registradas a su nombre.
- Abonados con más de 5 y menos de 11 líneas registradas a su nombre y
- Abonados con datos inconsistentes en comparación con los que figuran en la RENIEC.

En el caso que los abonados no realizaran la validación respectiva, las empresas operadoras debieron suspender parcialmente el servicio, luego de un periodo de tiempo sino había validación por parte de los abonados, debían proceder con



suspensión total del servicio y si a pesar de ello los abonados no realizaban la validación biométrica, luego de 30 días calendario las empresas operadoras tenían que proceder a la baja definitiva de estos servicios.

Cabe mencionar que de los 2.5 millones de líneas que formaron parte de los 3 universos que se tenían que regularizar en los tres procesos de apagones telefónicos, regularizaron 1.5 millones y 1 millón de líneas fueron dadas de baja por no realizarse las validaciones con el sistema biométrico, lo cual ha contribuido con la seguridad ciudadana.

**Decreto Legislativo N° 1338** que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; en cuanto a la verificación del bloqueo de los equipos terminales móviles reportados como sustraídos y perdidos a través del "sistema de intercambio centralizado", en las redes de las 4 empresas operadoras móviles; sobre la obligación de entregar la relación de IMEI y de MSISDN vinculados, incluyendo la fecha de última llamada, emitida o recibida, para los abonados pertenecientes al servicio público móvil brindado por las empresas operadoras (Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo); así como, la verificación de la prohibición de habilitar o mantener habilitado el servicio en equipos terminales móviles que se encuentren en la Lista Negra, dentro de las redes de las 4 empresas operadoras móviles (Artículo 32° del Reglamento del RENTESEG).

### Reclamos de Usuarios

**Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones**, en aspectos tales como la modificación o extinción del contrato de abonado, información básica que debe brindar la empresa operadora a los abonados para proceder a la contratación de un servicio público de telecomunicaciones sobre el costo de los decodificadores, celebración de contrato de abonados, activación de dichas líneas se haya efectuado luego del adecuado registro de los datos personales de los abonados, verificación de identidad del solicitante del servicio móvil prepago, a través de los sistemas biométrico o no biométrico, utilización el sistema de verificación biométrica con la información contenida en la base del Registro Nacional de Identificación Civil – RENIEC, mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles (sistema de validación biométrica de huella dactilar), procedimiento de cuestionamiento de titularidad, cláusulas generales y adicionales de contratación, contrataciones que condicionen la adquisición, arrendamiento o cualquier otra forma de utilización, de los materiales y/o equipos de propiedad de la empresa operadora y/o a la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones, entrega y falta de entrega de recibos, Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora, el proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, suspensión del servicio de telefonía fija por falta de pago al vencimiento, causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada, entrega de guía telefónica impresa, afiliación indebida a servicios de contenido sin contar con la confirmación expresa por parte del abonado, suministrar al OSIPTEL, cuando lo requiera, la información que acredite la solicitud y/o aceptación, por parte del abonado de la contratación de servicios; así como la presentación del reporte por robo o pérdida de



equipo terminal móvil, suspensión y bloqueo del servicio y bloqueo del equipo terminal, reporte de recuperación de un equipo terminal móvil previamente reportado como robado o perdido.

**Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, en lo concerniente a la obligación de permitir o aceptar la presentación de reclamos, recursos o quejas bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento y la obligación de entregar a cada usuario el número o código del reclamo, recurso o queja al momento de su presentación, solución anticipada de reclamos y su registro, formación de expediente de reclamos.

### Competencia

**Reglamento de Portabilidad Numérica**, principalmente se realizó monitoreos en lo relativo a la entrega del equipo terminal y/o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, en caso el concesionario cedente objete una consulta previa a la solicitud de portabilidad y su evaluación.

**Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios (RCAU)**, en lo referido a la obligación de entregar a los usuarios una constancia de manera inmediata a su arribo a la oficina comercial, en cuanto a la medición de los indicadores de Calidad de Atención de acuerdo a periodicidad y conforme a los criterios y cumplimiento de metas establecidas en cada uno de los Anexos A, B, C, D y E de la norma.

Adicionalmente a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por diferentes temáticas a diferentes empresas, se emitieron Medidas Correctivas a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A., por mantener activos en sus redes de telefonía móvil IMEI correspondientes a equipos terminales móviles que fueron reportados como sustraídos, no validar la identidad a quien reporto un terminal como robado, además de no bloquear el terminal como robado una vez presentado el reporte como pérdida. A las 4 operadoras móviles por ofrecer planes de internet móvil sin informar adecuadamente las condiciones, restricciones, y características de dichos planes.

Asimismo, se emitieron Medidas Cautelares a las 4 empresas operadoras móviles a fin que cumplan con emitir un mensaje de texto a fin de que se informe a las personas que vienen empleando los equipos terminales reportados como sustraídos y perdidos que de esta manera puedan tomar las previsiones del caso; por la entrega de información inexacta en los reportes correspondientes a la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del RENTESEG; para que suspenda a nivel nacional, la comercialización de diferentes planes Internet móvil que contienen información incompleta o imprecisa que pudiese generar situaciones de incertidumbre y confusión, limitando o eliminando por completo los derechos del abonado.

Por otro lado, en cuanto al tema de Portabilidad Numérica a las empresas Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A. a fin de que configuren y/o adecuen sus sistemas con el sistema con el que interactúa el ABDCP.



- En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura** durante el año 2017, se emitieron informes correspondientes a los servicios de:
  - Portador local: Cablevisión S.A.C., Level 3 Perú S.A.
  - Portador local (modalidad conmutado y no conmutado): DIRECTV Perú S.R.L., Yachay Telecomunicaciones S.A.C.
  - Portador local y Larga Distancia Nacional: Media Networks Latin América S.A.C.,
  - Telefonía fija en la modalidad de abonados: Viettel Perú S.A.C.,
  - Distribución de radiodifusión por cable, modalidad de cable alámbrico u óptico: KSKTL E.I.R.L., INTI SAT Telecom S.R.L.
  - Servicio de Comunicaciones Personales PCS: Viettel Perú S.A.C. (Banda 1900 MHZ).
  - Servicio PCS con tecnología LTE: Entel Perú S.A. (Bloque B de las Bandas 1710-1770 MHZ Y 2110-2170 MHZ), América Móvil Perú S.A.C. (Bloque B de la Banda 700 MHZ), Telefónica del Perú S.A. (Bloque A de las Bandas 1710-1770 MHZ y 2110-2170 MHZ y Banda C 700 MHZ)

También se realizaron monitoreos de avance de cumplimiento de los Planes de Cobertura, correspondiente a las siguientes empresas

- Mayu Telecomunicaciones S.A.C., provincias Huaral y Huaura (departamento de Lima), Lima y Cusco (servicios Portador Larga Distancia Nacional y como OIMR).
- Cable Sistemas Perú S.A.C., provincia de Manu (Madre de Dios)
- Cable Sauce TV E.I.R.L., distrito de Sauce, provincia y departamento de San Martín
- Mega Network & Systems S.R.L., distritos de Juanjui, Huicongo, Pachiza, provincia Mariscal Cáceres, departamento de San Martín

#### Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Elaboración de la Agenda de Trabajo Conjunta con asociaciones de usuarios, realizada el día 22 de febrero del 2017
- Se han llevado a cabo 11 actividades definidas como asistencias técnicas, tal como se detalla:
  - Participación en feria interactiva denominada "CONSU App" (10.03.2017)
  - Curso de capacitación a las Asociaciones de Usuarios respecto al apagón telefónico (26.04.2017)
  - Curso de capacitación a las Asociaciones de Usuarios respecto al Registro Nacional de Terminales Móviles (24.05.2017)
  - Desarrollo de estudios cualitativos (Focus Group) en la ciudad de Iquitos respecto a temas de seguridad ciudadana en el Servicio Móvil (26.05.2017).
  - Curso de capacitación a la Asociaciones de Usuarios Equidad, respecto a Cómo Proceder ante un robo, registro de líneas del servicio móvil prepago y post pago que no reconoce.(21.07.17)
  - Curso de capacitación a la Asociación Más que Consumidores, sobre Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil. (06.07.17)



- 5 Charlas sobre Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil a las Asociaciones de Usuarios de las ciudades de Tumbes (13.09.17), Huancavelica (13.09.17), Tarapoto (21.11.17), Puerto Maldonado (23.11.17) y Pasco, realizadas
- Se elaboró un Informe Técnico Derivado de la Evaluación de la Solicitud de Firma de Convenio de Cooperación Interinstitucional solicitada por la Asociación de Protección al Consumidor del Perú (Informe N°055-GPSU/2017).
- Conformación de Consejo de Usuarios 2017-2019, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 062-2017-CD/OSIPTEL.

### Marco normativo de protección al usuario.

- Se publicó la Resolución que aprueba el proyecto para comentarios de la modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (30/12/2017)
- Se elaboraron 12 Boletines Informativos del SIRT, sobre:
  - Planes Móviles bajo la Portabilidad Numérica.
  - Planes móviles exclusivos para determinados grupos de usuarios.
  - Reducción de la “Tarifa Social” de Telefonía Móvil Prepago.
  - Bloques de Canales Adicionales - Televisión por Cable.
  - Roaming Internacional – Telefonía Móvil.
  - Planes Tarifarios del Servicio de Internet Móvil.
  - Planes Tarifarios que otorgan paquetes de datos, mensajería y uso de aplicaciones ilimitadas.
  - Planes Monoproducto de Internet Fijo.
  - Planes de Cable.
  - Planes Tarifarios de Televisión Satelital.
  - Comparación de Planes Móviles Económicos.
  - Televisión por cable e internet en playas.
- Se gestionó el registro de 4 nuevas empresas de sus tarifas en el SIRT: Cable Red Perú S.R.L, Inversiones Caralma S.A.C., Redes Opticas S.A.C, Wi-Net Telecom S.A.C.
- Se elaboraron 2 estudios de investigación:
  - Diagnóstico de Resultados del Nivel de Conocimiento de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – 2016. (Informe N°021-GPSU/2017).
  - Análisis de la provisión de decodificadores para el uso del servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable (Informe N°061-GPSU/2017).
- Se elaboraron 2 informes de análisis de la información estadística de reclamos en primera instancia:
  - Análisis de información estadística de quejas presentadas, periodo 2014-2017 II (Informe N°113-GPSU/2017).



- Análisis de la información estadística de los "Reclamos presentados y resueltos" en primera instancia remitida por las principales empresas operadoras en cumplimiento de la resolución N°121-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Informe N°134-GPSU/2017).

### Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones.

Respecto a las sanciones impuestas por el TRASU por incumplimiento de resoluciones, cabe señalar que en el 2017 se han resuelto 27 expedientes

### Solución de reclamos.

Se resolvieron en total de 69,179 apelaciones y 43,241 quejas durante el año 2017. En el primer semestre del año 2017 se advirtió que se había acelerado el incremento en el ingreso de expedientes que son elevados al TRASU, llegando a ingresar en el mes de mayo la cantidad de 16,902 expedientes.

Si bien el TRASU logró aumentar su capacidad resolutive desde enero de 2017, en atención a la implementación de un primer Plan de Contingencia contenido en el Informe N° 053-ST-2016, la cantidad de expedientes que estaba ingresando mensualmente al TRASU trajo como consecuencia que la brecha existente entre expedientes ingresados y resueltos se siga incrementando mes a mes.

En ese sentido, la Secretaría Técnica presentó los Informes N° 00009-ST/2017 de fecha 10 de marzo de 2017 y N° 00019-ST/2017 de fecha 10 de abril de 2017, mediante los cuales requirió la activación del Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad respecto al incremento de los expedientes del TRASU.

La implementación de este Plan de Contingencia fue aprobada mediante Memorando N° 00666-GG/2017 de fecha 5 de mayo de 2017 y, en atención a ello, se implementaron las siguientes medidas:

- ✓ Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 55-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de abril de 2017 se amplió el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas al TRASU, cuyo vencimiento se encuentre entre el 20 de abril y el 29 de diciembre de 2017, hasta en ciento veinte (120) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Recamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- ✓ Mediante Memorando N° 289-ST/2017 de fecha 30 de mayo de 2017 se informó que, como resultado de las coordinaciones realizadas por la Gerencia de Oficinas Desconcentradas (GOD), la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) y la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), la GOD confirmó mediante Memorando N° 00368-GOD/2017 y Memorando N° 00396-GOD/2017 el apoyo a la STTRASU de catorce (14) orientadores de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación del OSIPTEL, quienes se dedicarían al análisis de expedientes y a la elaboración de proyectos de resolución para su votación en las Salas Unipersonales y Colegiadas del TRASU. Cabe precisar que estos catorce (14) orientadores empezaron a apoyar en la labor resolutive del TRASU a partir del mes de junio de 2017.



- ✓ Mediante Memorando N° 00297-ST/2017 de fecha 31 de mayo de 2017 se solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas la contratación de veinte (20) asistentes legales en el marco de la implementación del Plan de Contingencia para apoyo a la STTRASU, los cuales iniciaron labores en el TRASU a partir del 01 de septiembre de 2017.
- ✓ Con fecha 28 de junio de 2017 se emitió el Informe N° 00027-ST/2017, mediante el cual se requirió la conformación de tres Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima como parte de la implementación del Plan de Contingencia. Estas Salas Unipersonales se constituyeron mediante Resolución de Consejo Directivo N° 077-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 13 de julio de 2017 y entraron en funcionamiento en el mes de octubre de 2017 con la designación de sus vocales titulares.

Sin embargo, en el segundo semestre de 2017 se advirtió que el ingreso mensual de expedientes siguió creciendo de manera acelerada, superando ampliamente los ingresos proyectados en el primer semestre del año. Así, en el mes de diciembre de 2017 se recibió la mayor cantidad de expedientes ingresados mensualmente en la historia del TRASU, la cual ascendió a 29,451.

Teniendo en cuenta ello, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017/CD-OSIPTEL de fecha 26 de septiembre de 2017 se conformó el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual tiene el encargo de formular un diagnóstico minucioso que permita determinar las causas que han dado lugar al notorio incremento de reclamos y quejas y, las acciones que se pueden adoptar al respecto. En el marco de dicho Comité Especial, la Secretaría Técnica y las empresas operadoras que forman parte del mismo (América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.) han realizado diversas acciones con la finalidad de encontrar posibles soluciones más expeditivas; de modo que se logre una mejor y más celeridad de atención de los usuarios en estos casos, así como la reducción del número de expedientes pendientes de solución final.

Así, Telefónica del Perú S.A.A. comunicó la solución de un grupo de casos, América Móvil Perú S.A.C. viene comunicando la cantidad de expedientes que está acogiendo mientras que Entel todavía no cuenta con un cronograma de atención de los expedientes ni una lista definitiva de los mismos. En ese sentido, la cantidad de expedientes que atenderían las empresas es cercano a los 7,300.

Asimismo, con fecha 15 de diciembre de 2017 la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU emitió el Informe N° 00048-TRASU/2017 mediante el cual presentó la propuesta de Tercerización parcial de la actividad que consiste en la elaboración de proyectos de resolución en expedientes de Apelación de Forma y Queja, como medida destinada a incrementar la capacidad resolutoria de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU con el objeto de lograr atender los expedientes pendientes por resolver a la fecha y aquellos que se generen por la brecha entre los expedientes ingresados y resueltos, durante la implementación del proyecto.



### Evaluación de cumplimiento de resoluciones de primera y segunda instancia.

Se han emitido 4 informes sobre la evaluación de procedimientos sancionadores de oficio y de parte:

- ✓ Informe de evaluación del cumplimiento de actos y decisiones de las empresas operadoras y resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, materia de denuncia en el periodo de junio a diciembre de 2016, atendidas por las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a Nivel Nacional.
- ✓ Informe complementario de evaluación de cumplimiento por parte de las empresas operadoras de los actos o resoluciones de la primera y segunda instancia que fueron materia de denuncia, durante el periodo de junio a diciembre de 2016, atendidas por las oficinas desconcentradas y centros de orientación a nivel nacional.
- ✓ Informe de evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones de apelaciones y quejas, durante el período que abarca de marzo de 2016 a septiembre de 2016.
- ✓ Informe de evaluación semestral muestral de infracciones tipificadas en la normativa correspondiente al procedimiento de reclamos. Periodo de enero a Junio 2017.

### Visitas de evaluación a Salas Unipersonales.

Se visitaron las Salas Unipersonales de La Libertad y Arequipa, abordándose los siguientes temas:

- (i) Sensibilización sobre la conservación de las Actas de Votación;
- (ii) Comentarios sobre la reciente modificatoria del Reglamento de Reclamos, según las adecuaciones establecidas por el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; y,
- (iii) Criterios resolutivos del TRASU en materia de Apelaciones y Quejas.

Asimismo, se orientó al personal en el uso del Sistema de Información para Seguimiento del TRASU – SISTRAM, específicamente, respecto a las funciones de búsqueda y consulta de expedientes.

Finalmente, se consultó sobre la casuística recurrente que se viene advirtiendo en la labor resolutiva, precisándose las siguientes materias:

- (i) Facturación del servicio por problemas de calidad.
- (ii) Falta de entrega de recibos.
- (iii) Registro de reclamos con presunta información inexacta con relación a los datos (dirección de notificación) indicados por los usuarios.

### Informe de labor resolutiva

En el año 2017 la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU ha elaborado 2 Informes sobre la Labor Resolutiva del TRASU, a través de los cuales se dieron a conocer las principales acciones desarrolladas por el TRASU durante los meses de julio de 2016

a junio de 2017. Asimismo, se informó sobre los criterios adoptados por el TRASU respecto a determinado caso o medio probatorio, así como las acciones desarrolladas por el órgano instructor -Secretaría Técnica Adjunta del TRASU- respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador.

**Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente.**

**Norma que Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.** La Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados conformó un grupo de trabajo intergerencial y presentó al Consejo Directivo el Proyecto de Norma que Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 31 de marzo de 2017.

Esta modificación tuvo por objeto que el procedimiento de solución de reclamos sea adecuado a las disposiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la LPAG y en el Decreto Legislativo N° 1246, conforme a lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1272, la cual establece que las entidades deben adecuar sus procedimientos especiales según lo dispuesto en el numeral 2 del artículo II del Título Preliminar de la LPAG (numeral 2 del artículo II del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la LPAG).

**Norma que aprueba el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.** La Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados presentó al Consejo Directivo el Proyecto de Norma que aprueba el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, la cual fue aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15 de septiembre de 2017.

Esta propuesta normativa se justificó en la necesidad de emitir un nuevo instrumento que regule el régimen interno del TRASU, al mismo tiempo que incorpore mecanismos que dinamicen el desarrollo de sus funciones, garantizando su adecuado funcionamiento.

**Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios.**

Publicación en la página web del OSIPTEL de 34 resoluciones que constituyen jurisprudencia a las cuales pueden acceder los interesados a través del siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/jurisprudencia-2017>. Ello con la finalidad de mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones y quejas.

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

En coordinación con la GTICE, se realizó un análisis para la implementación del proyecto “Expediente Electrónico de Reclamos”, que tiene como objetivo que el



proceso resolutorio del TRASU se realice electrónicamente, desde la elevación de los expedientes, hasta la notificación de los actos administrativos relacionados.

### Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión.

Durante el presente período se realizaron charlas virtuales con los Jefes de las Oficinas desconcentradas que son vocales de las Salas Unipersonales del TRASU con el fin de tratar sus requerimientos. Asimismo, se realizaron reuniones virtuales para exponer los resultados de la Encuesta Great Place to Work, así como recoger apreciaciones. En esa misma línea, en coordinación con la GAF, se llevó a cabo la charla sobre el manejo del Sistema de Video Vigilancia implantado en algunas sedes institucionales del interior del país.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Usuarios protegidos en sus derechos.</p> <p>La atención de denuncias de los usuarios en el marco de lo establecido en el Reglamento de Reclamos de Usuarios, ha generado la reducción en acciones de acercamiento para poder atender esta nueva actividad desde el año 2017.</p> <p>De otro lado, debido a los avances tecnológicos y el deseo de los usuarios de evitar invertir tiempo en trasladarse de un lugar a otro, se observa un crecimiento en el acceso al servicio de orientación a través de medios electrónicos, lo cual reduce el desplazamiento de los usuarios a las oficinas del OSIPTEL y por consiguiente la demanda de atenciones en sedes disminuye. El incremento en la demanda de atenciones a través del correo electrónico ha sido atendido tanto por los orientadores del contact center como por los centros de orientación a cargo de la GPSU.</p>	<p>Como medida correctiva, se está ampliando la capacidad de atención del contact center, con la finalidad de facilitar el incremento del acceso de consultas telefónicas de los usuarios, y se ha programado la modificación del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación para revisar y mejorar los mecanismos de atención, atender las nuevas expectativas de los ciudadanos en relación al servicio de orientación e incrementar la capacidad de atención.</p>
<p>En relación a la actividad de Marco normativo de protección al usuario.</p> <p>Debido a los trabajos de implementación del RENTASEG, atención de requerimientos del MININTER, apoyo en la elaboración de las normas complementarias del DL N° 1338, acciones de bloqueo de terminales móviles reportados como bloqueados que operaban en la red y las solicitudes de información del Ministerio Público sobre la información de equipos terminales robados, se ha presentado una alta carga laboral no contemplada inicialmente, lo que ha imposibilitado la ejecución de ciertas actividades.</p> <p>Asimismo, durante el primer trimestre del año 2017 se encontraba pendiente de emisión el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, el cual impactaría</p>	<p>Se han reprogramado las actividades de la elaboración del proyecto de norma y del informe estadístico sobre reclamos en primera instancia. Asimismo, se cumplió extemporáneamente con la elaboración del boletín mensual informativo con información contenida en el SIRT del mes de junio, el mismo que fue remitido el 11 de julio del presente.</p> <p>Asimismo, se tomarán las medidas necesarias con la finalidad de cumplir todas las actividades programadas para el presente año.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>considerablemente diversos artículos del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso), norma cuya modificación se encontraba prevista. Dicho Reglamento fue publicado con fecha 30.03.2017 y recién desde ese momento se podía evaluar la reglamentación adicional que debía emitirse en el TUO de las Condiciones de Uso.</p> <p>Cabe mencionar que desde junio de 2017 el MININTER vino coordinando con el OSIPTEL la modificación del Decreto Supremo 009-2017-IN, lo cual hubiera impactado en la propuesta de norma de modificación de las Condiciones de Uso, ello afectó los plazos en la preparación de la normativa, sin embargo dichos cambios no llegaron a ser formalizados.</p> <p>Asimismo, durante el tercer trimestre, luego de elaborar los documentos correspondientes al Proyecto de Modificación de dicha norma (Resolución que aprueba la publicación del Proyecto, Proyecto de Norma y Exposición de Motivos), considerando los aportes de las gerencias; se presentó la propuesta a la Alta Dirección. En dicha oportunidad, se solicitó que la propuesta se realice siguiendo los criterios del Proyecto de "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL" publicado para comentarios de los interesados mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2017-CD/OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, la atención de dicho pedido motivó que la propuesta normativa fuera publicada para comentarios durante el cuarto trimestre de 2017, lo que a su vez generó el aplazamiento de la publicación de la versión final, la que está prevista para el primer trimestre de 2018.</p>	<p>Por último, de conformidad con las instrucciones de la Alta Dirección, toda propuesta normativa incluirá los criterios establecidos en el Proyecto de "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL", desde el inicio del proceso de emisión de normas.</p>
<p>En relación a la actividad de Solución de reclamos.</p> <p>Durante el año 2017 se ha acelerado progresivamente el incremento en el ingreso de expedientes que son elevados al TRASU y, si bien hubo un incremento en la capacidad resolutoria del TRASU conforme a lo establecido en el Informe N° 053-ST-2016 (Plan de Contingencia – Contratación de 20 practicantes), este no resulta suficiente para atender la cantidad de expedientes ingresados, la cual ha superado ampliamente los ingresos proyectados en el primer semestre del año 2017.</p>	<p>Se activó el Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se logró contar con el apoyo de catorce (14) orientadores de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación del OSIPTEL para que se dediquen al análisis de expedientes y a la elaboración de proyectos de resolución para su votación en las Salas Unipersonales y Colegiadas del TRASU, el cual inició a partir del junio de 2018.</p> <p>Se logró la contratación de veinte (20) asistentes legales, quienes iniciaron labores en el TRASU a partir del 01 de septiembre de 2017.</p> <p>Se conformaron tres Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima como parte de la implementación del Plan de Contingencia.</p> <p>Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017/CD-OSIPTEL de fecha 26 de</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
	septiembre de 2017 se conformó el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual tiene el encargo de formular un diagnóstico minucioso que permita determinar las causas que han dado lugar al notorio incremento de reclamos y quejas y, las acciones que se pueden adoptar al respecto. Se emitió el Informe N° 00048-TRASU/2017 de fecha 15 de diciembre de 2017, mediante el cual se presentó la propuesta de Tercerización parcial de actividades del TRASU.

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

### Alta Dirección - Presidencia del Consejo Directivo / Gerencia General

El nivel de cumplimiento de la Alta Dirección es de 99%.

A continuación se describe el logro alcanzado por esta Unidad Orgánica a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional – PEI.	El Plan Estratégico obtuvo una ejecución de 92% durante el año 2017 obteniendo una calificación de “Bueno”.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones".	El Programa Presupuestal de la Institución obtuvo una ejecución de 95%.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional – POI.	El Plan Operativo obtuvo una ejecución de 94% al cierre del año 2017.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado).	Se ejecutó el 93% del Presupuesto Institucional.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC.	Al cierre del año la ejecución del PAC fue de 85%.
% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos	De un total de 67 expedientes que fueron materia de análisis de la Primera Instancia administrativa durante el IV trimestre, en 61 de ellos se aplican plazos POI. De dicho universo, el 45% de los expedientes cuenta con Informe y/o resolución emitida dentro de los plazos definidos, principalmente por la carga excepcional de

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	expedientes que fueron elevados como consecuencia de la modificación introducida por el Decreto Legislativo N° 1272, que conllevó a darle prioridad a expedientes con plazos de prescripción o caducidad más próximos.
% de ratificación de PAS-GG.	De las 55 resoluciones que fueron emitidas por la Gerencia General imponiendo sanción a las empresas operadoras durante el IV trimestre, 15 de ellas fueron impugnadas en segunda instancia. Y de 14 que cuenta con resolución de CD, solo 2 de ellas revocan el pronunciamiento de la primera instancia, lo cual representa el 80%.
% de recomendaciones implementadas para mejorar el proceso sancionador	Se coordinaron con la GSF la aplicación de la caducidad a los procedimientos administrativos sancionadores, en el marco del Informe elaborado por la GAL; y asimismo, se coordinó con la GSF y GPRC la aplicación de la metodología de cálculo de multa, conforme al Memo 01442-GG/2017.

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

##### Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa

La Alta Dirección ha efectuado coordinaciones y acciones de seguimiento con cada una de las unidades orgánicas de la institución a fin de exhortarlos a continuar adoptando las acciones necesarias para dar cumplimiento a las metas establecidas en los documentos de gestión estratégica y operativa conforme a lo programado.

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

Durante el cuatro trimestre, se efectuaron coordinaciones a efectos de implementar la metodología de cálculos de multas elaborada por la comisión de multas, así como la uniformización de los criterios implementados por el CD respecto la aplicación de atenuantes establecidos por la modificatoria del RFIS y la LPAG

#### Gerencia de Administración y Finanzas

El cumplimiento de la GAF es de 94%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística, Aportes, Finanzas y Recursos Humanos.

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Gerencia por área a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.



## Área: Administración Documentaria

### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Se logró derivar el 97,27 % de los documentos recibidos a las UO
% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Se logró transferir el 98,53 % de cajas al archivo externo.
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Se logró despachar el 100 % de la documentación recibida.

### Detalle de resultados:

**Gestión de Documentación Externa.** Se ha tramitado 26,545 documentos recibidos en la Mesa de Partes del OSIPTEL durante el año 2017.

#### Gestión de Archivo Central

- Se elaboró el informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2016 y se remitió al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2017 y fue enviado al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL periodo 2017.
- A fin de dar cumplimiento a la programación de transferencias de documentos al Archivo Central se coordinó oportunamente con las unidades orgánicas del OSIPTEL, recepcionándose los documentos del: TRASU, GPP, Gerencia General, GPRC, GAF: Contabilidad, Recursos Humanos, Tesorería; Procuraduría Pública, GFS, GAL, GOD, GPSU, PD; y de las Oficinas Desconcentradas: Arequipa, Pasco, Piura, Ayacucho, Loreto, Ancash, Apurímac, Cajamarca, Puno, Tumbes, San Martín, Junín; y el CEO Satipo.
- Se han remitido a la empresa Iron Mountain 1,585 cajas con documentos.

#### Gestión de Biblioteca

- Se realizó búsquedas y revisión de 151 publicaciones en temas de telecomunicaciones.
- Se realizó la adquisición de 3 materiales bibliográficos en formato electrónico.
- Se realizó la adquisición de 13 materiales bibliográficos en formato físico.
- Se realizó la adquisición de 14 títulos de revistas electrónicas.
- Se difundió los servicios de la biblioteca virtual a través de alertas bibliográficas
- Se realizó el inventario bibliográfico.

#### Gestión de Documentación Interna (Mensajería).

- Se ha efectuado el despacho de 123,437 documentos producidos por las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL.



**Área: Recaudación del Aporte**
**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de empresas que cumplen con su obligación tributaria	Al cierre del ejercicio 2017, <b>674</b> empresas operadoras presentaron su Declaración Jurada Anual correspondiente al ejercicio 2016. De acuerdo con el indicador, las empresas que debieron presentar la DJ Anual debían cumplir con la condición de activo según la consulta RUC de la SUNAT y no haber sido reportado al MTC. Por lo cual al Padrón de 1,063 empresas con título habilitante, se le debe descontar 237 empresas con baja de oficio según SUNAT y 55 empresas reportadas al MTC para la gestión de la cancelación de oficio del contrato de concesión y/o registro de valor añadido por incumplimiento de declarar y pagar al OSIPTEL; lo que resulta <b>771</b> empresas operadoras. Se concluye que el 87% de empresas (674 de 771), cumplieron con presentar su DJ anual. Siendo la meta el 86%, se alcanzó un cumplimiento del 101.16%.
Porcentaje supervisado del aporte declarado por el período tributario inmediato anterior	De acuerdo con el indicador, durante el año 2017 se debía supervisar el 80% del total de los aportes consignados en las Declaraciones Juradas 2016 (período anual) que se hayan presentado hasta el 30/04/2017.  Al respecto, se verifica que al 30/04/2017 se recibió 575 DJ anuales con un aporte total de S/ 38,015,324; y, que durante el 2017 se efectuó la supervisión de aportes referidos a la declaración jurada anual del período 2016 de empresas que declararon en conjunto S/ 31,727,739; por lo cual se concluye que se alcanzó una ejecución del 83%. Siendo la meta el 80%, se alcanzó un cumplimiento del cumplimiento del 103.75%.
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Durante el ejercicio 2017 se emitieron 365 Órdenes de Pago por 1,289 declaraciones juradas impagas presentadas en los semestres de octubre 2016 a marzo 2017 y de abril a septiembre 2017.  Siendo la meta del 90%, se alcanzó un cumplimiento del 80.56%. Cabe precisar que si bien no se emitieron las OP en el trimestre programado, al cierre del ejercicio se cumplió con emitir las OP, a excepción de 19 OP que corresponde a 41 DJ, las mismas que serán emitidas en el ejercicio 2018.
% de declaraciones juradas anuales, omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa que no requieran información externa al OSIPTEL	Durante el ejercicio 2017 se emitieron 198 Resoluciones de Multas (RM) a las empresas operadoras de acuerdo con las actividades programadas en el POI: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Extemporáneas 2013 – 28 RM</li> <li>b. Extemporáneas 2014 – 27 RM</li> <li>c. Extemporáneas 2015 – 11 RM</li> <li>d. Extemporáneas 2016 – 13 RM</li> <li>e. Omisas 2015 – 57 RM</li> <li>f. Omisas 2016 – 62 RM</li> </ul> Siendo la meta del 90%, se alcanzó un cumplimiento del 80.56%. Cabe precisar que si bien no se emitieron las RM en el trimestre programado, al cierre del ejercicio se cumplió con emitir las RM, a excepción de 3 RM, las mismas que fueron emitidas en enero 2018.



Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Durante el ejercicio 2017 se emitieron 49 cartas de cobro a través de las cuales se efectuó las acciones de cobranza de las multas administrativas. De las cuales, 45 cartas fueron emitidas dentro del plazo de 30 días de haber recibido la comunicación del órgano instructor. Siendo la meta del 95%, se alcanzó un cumplimiento del 98.86%.

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

##### Supervisión de los Aportes.

Se emitieron 46 informes de supervisión relacionados a la determinación de bases imponible de aportes por el periodo precedente y periodos anteriores, de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. Olo del Perú S.A.C. Cable Max E.I.R.L. Telecable Paita S.R.L. Directv Perú S.R.L. IDT Perú S.R.L. FIBERLUX S.A.C., entre otros.

##### Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL Autodeclaradas.

Se emitieron 396 Órdenes de Pago, de las cuales 365 órdenes de pago corresponden a declaraciones juradas presentadas entre octubre 2016 a setiembre 2017; siendo que 31 órdenes de pago corresponden a declaraciones juradas impagas de periodos anteriores. Se remitió al ejecutor coactivo 270 expedientes de deudas tributarias de aportes.

##### Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.

Se emitieron 198 resoluciones de multa por las declaraciones juradas anuales de acuerdo a la programación del Plan Operativo.

En relación a las multas a las empresas por no presentar la Declaración Jurada Anual dentro del plazo, se precisa que si bien no se emitieron las RM en el trimestre programado, al cierre del ejercicio se cumplió con emitir las RM, a excepción de 3 multas RM, las mismas que fueron emitidas en enero 2018.

Cabe precisar que se encuentra pendiente la emisión de las resoluciones de multa por la presentación extemporánea y omisión de la declaración jurada mensual 2016; y la emisión de las multas por tributo omitido del periodo 2015.

##### Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas.

Se emitieron 49 cartas de cobro a través de las cuales se efectuó las acciones de cobranza de las multas administrativas. De dicho número, 45 cartas fueron emitidas dentro del plazo de 30 días de haber recibido la comunicación del órgano instructor.



### Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras.

Se desarrollaron 3 capacitaciones virtuales en materia del Aporte por Regulación al OSIPTEL, se capacitó virtualmente a 12 representantes de 9 empresas operadoras, quienes asistieron el día 26 de junio de 2017 a las Oficinas Desconcentradas de Cusco, Tumbes y Lambayeque.

Se elaboraron 4 materiales de difusión sobre las obligaciones tributarias para ser entregadas a los aportantes a nivel nacional:

- Mediante cartas 644-GAF/2017 y 645-GAF/2017 de fecha 24/03/2017 se comunicó a las empresas sin credenciales (124) y con credenciales (661), respectivamente, el cronograma de presentación de las declaraciones juradas del ejercicio 2017.
- Mediante memorando N° 448-GAF/2016, se remitió el Comunicado aprobado para la difusión en la Mesa de Partes a nivel nacional y en la página web institucional el vencimiento de la declaración jurada anual 2016.
- En julio del año 2017, se remitieron 47 cartas inductivas a las empresas extemporáneas, a fin de que se acojan al Régimen de Gradualidad pagando la multa voluntariamente.
- En agosto y septiembre del año 2017, se remitieron 182 cartas inductivas a las empresas que se encontraban en situación de omisas a la presentación de la declaración jurada, por tanto pasibles de la multa 176.1 del Código Tributario.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL Autodeclaradas.</p> <p>La carga laboral que no permitió cumplir con esta actividad, dentro del trimestre programado.</p>	<p>En cumplimiento de los cambios normativos de la Ley N° 27444, establecidos mediante el Decreto Legislativo N° 1272, se priorizó el trámite de expedientes de cobranza coactiva, siendo que se redujo el plazo de ejecutoriedad, otorgándose un periodo de adecuación de 6 meses.</p>
<p>En relación a la actividad de Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.</p> <p>La carga laboral que no permitió cumplir con esta actividad, dentro del trimestre programado.</p>	<p>Dicha actividad fue efectuada por el personal a cargo de la emisión de Órdenes de Pago y Multas tributarias.</p> <p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el tercer y cuarto trimestre, se regularizó las actividades programadas en el primer y segundo trimestre.</li> <li>• Se debe reprogramar para el ejercicio 2018 las siguientes actividades:</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
	a) Imponer la multa a las empresas extemporáneas y omisas a las DJ mensuales 2016 b) Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2015 (mensuales y anual)

### Área: Logística

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Se obtuvo 84.55% de ejecución al cierre del año.
% de compras exitosas (alcance, plazo y calidad)	Se obtuvo 56.59% de ejecución al cierre del año.
% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, desde la recepción de los TdR	Se obtuvo 89.80% de ejecución al cierre del año.
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Se obtuvo 90% de ejecución.
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente	Se obtuvo 55.67% de ejecución.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Se obtuvo 91% de ejecución.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Continuidad Operativa	No se efectuó el cumplimiento del Indicador porque no se elaboró el Plan de Continuidad Operativa, el cual por la especialidad se solicitó una contratación; sin embargo no se obtuvo respuesta de ningún proveedor del mercado.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Se obtuvo 92 % de ejecución en este indicador.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Se obtuvo 96 % de ejecución en este indicador
% Exactitud de inventarios cíclicos periódicos	Se obtuvo 99 % de ejecución.
% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Se obtuvo 91.76 % de ejecución para este periodo.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros	Se obtuvo 95% de ejecución para este periodo.

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

##### Abastecimiento de bienes y servicios.

- Se ha logrado realizar el desarrollo de los procedimientos de selección dentro del promedio de los plazos establecidos en la normativa de contrataciones.



- Se han cumplido los plazos para la celebración de los contratos y/u órdenes, según corresponda, conforme ha establecido en la normativa de contrataciones, derivando ello para la adecuada ejecución contractual.

#### Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones.

Se ha avanzado con la fiscalización posterior de procedimientos de selección habiendo obtenido en el año 2017, en dos procedimientos de selección la presentación de información falsa e inexacta, la cual se informará al Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### Seguridad, Ecoeficiencia, Mantenimiento de infraestructura y equipos, Gestión de patrimonio, almacén y seguros.

- 137 actividades ejecutadas del Plan de Seguridad.
- 56 actividades ejecutadas del Plan de Ecoeficiencia.
- 319 actividades ejecutadas del Plan de Mantenimiento.
- 64 actividades ejecutadas del Plan de Gestión de Patrimonio, Almacén Seguros.

#### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios.</p> <p>El desarrollo de los procedimientos de selección muchas veces se dilata debido a la presentación de consultas y observaciones de los participantes.</p> <p>Deficiencia en la elaboración de los TDR o especificaciones técnicas por parte de las áreas usuarias así como demoras en la subsanación de observaciones.</p>	<p>Es una etapa establecida en la normativa de contrataciones, no se puede obviar esta etapa.</p> <p>Se dictaron Charlas sobre la elaboración de TDR o EETT; asimismo, se remitieron TIPS sobre la materia.</p>
<p>En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones.</p> <p>Devolución de cartas elaboradas debido a la no recepción con indicación de se mudó, o domicilios no ubicables.</p> <p>En algunas entidades no reciben documentos con firma digitalizada, generando se realice nuevamente una carta con firma en físico.</p> <p>Cantidad de información y/o documentación por fiscalizar.</p>	<p>Coordinación con trámite de documentos para la devolución de los cargos de notificación.</p> <p>Se propuso procedimiento de Fiscalización posterior, el cual ha sido aprobado en el mes de enero del año 2018.</p>
<p>En relación a la actividad de Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones.</p> <p>Aún persisten la falta de precisión o conocimiento en la elaboración de TDR o EETT.</p>	<p>Se realizaron las charlas de capacitación y se enviaron los tips para el conocimiento de todos los servidores del OSIPTEL. Se considera recomendable la realización de charlas adicionales.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Continuidad operativa.  No se elaboró el Plan de Continuidad Operativa, el cual por la especialidad se solicitó una contratación; sin embargo no se obtuvo respuesta de ningún proveedor del mercado.	Se efectuó modificación de Términos de Referencia y la contratación para la elaboración del Plan de Continuidad Operativa, esta meta se realizará en el 2018.

### Área: Finanzas

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 99.34%.
% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 100%.
% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	Se logró reembolsar las cajas chicas en un máximo de 5 días hábiles, obteniendo el 100%
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado.	Durante el ejercicio 2017 se emitieron 7,555 vouchers de egreso, de los cuales 7,098 fueron emitidos dentro del plazo establecido, es decir se alcanzó una ejecución del 94%.

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

##### Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.

- 12 informes sobre los Estados Financieros
- 12 informes sobre los Estados presupuestales
- 4 Reportes Gerenciales de los Estados Financieros:

##### Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT.

- 12 flujos de cajas de diciembre 2016 a noviembre 2017.
- 12 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2016 y de enero a octubre del 2017.
- 12 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2016 a noviembre 2017.

##### Presentación de la versión oficial de los libros contables.

Se imprimieron y empastado 8 libros oficiales: Registro de Ventas, Registro de Compras, Registro del Régimen de Retenciones, Libro de Activo Fijo, Libro Mayor, Libro Diario, Libro Bancos, Libro de Inventarios y Balances.



### Otorgamiento de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica.

- Se han recibido 578 solicitudes de viático durante el año 2017, de las cuales 456 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y de estas se devengaron 453 solicitudes en un día hábil, lográndose el 99.34%. Asimismo, 122 solicitudes fueron recibidas fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 76 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se han recibido 232 solicitudes de encargos de las cuales 75 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva, de las cuales todas se devengaron en un día hábil, lográndose el 100%. Asimismo, 157 solicitudes se recibieron fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 85 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibió 1,039 solicitudes de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realizó en un máximo de 5 días hábiles obteniendo el 100%.

### Efectuar el pago a los proveedores.

- Se emitieron 7,098 vouchers de egreso dentro del plazo establecido de un total de 7,555.

### Efectuar las acciones de subasta de fondos

- Se emitieron 9 informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.
- Se emitieron 4 informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales y reportes gerenciales, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos</li> <li>- Adicionalmente en el II semestre el Área de Contabilidad ha estado abocado en la preparación, presentación y sustentación de los estados financieros y estados presupuestales al 31.12.2016, asimismo en la preparación y presentación de los estados financieros mensuales de enero a noviembre 2017, en donde se han tenido</li> </ul>	<p>Se ha reiterado los requerimiento de información a las áreas que tienen a cargo los módulos del nuevo SAI para que cumplan con los plazos acordados, es decir dentro de los primeros 15 días de finalizado el mes. A la fecha se está cumpliendo parcialmente.</p> <p>En el módulo de existencia se apoyó en corregir las observaciones correspondientes a la emisión del kardex Valorizado, a la fecha la observación fue superada.</p> <p>En el módulo de aporte se viene coordinando con la empresa implementadora – EVOL y con el área de Tesorería para superar las observaciones de los registros.</p>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
problemas con los módulos de Activo Fijo, Existencias, Cargas Diferidas y de Aportes, los cuales no han proporcionado información dentro de los 15 días calendarios siguientes al cierre del mes.	Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Logística y Tesorería un cronograma de entrega de información.
En relación a la actividad de Efectuar el pago a los proveedores, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el primer trimestre se emitieron 178 vouchers de egreso fuera del plazo de un total de 1,570, debido al incremento de facturas por pagar que naturalmente hay al cierre del ejercicio 2016 y cuyo pago se tramitó en enero 2017.</li> <li>- Cabe precisar que en los demás trimestres se cumplió con lo programado.</li> </ul>	Durante el mes de enero, se incrementó el trámite de pago de facturas por el cierre del ejercicio.

### Área: Recursos Humanos

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Clima Laboral	El índice de Clima Laboral fue del 77%. Esto quiere decir que el 77% del personal está muy de acuerdo o de acuerdo con que en el OSIPTEL se vive un buen clima laboral. Actualmente nos encontramos 11 puntos porcentuales por debajo del Benchmark de las 50 mejores empresas para trabajar y 6 puntos por encima del Benchmark del estado.
Índice de Desempeño del Personal	El Índice de Desempeño del Personal obtenido en el 2017 fue de 75%. Este resultado se encuentra dentro del nivel de Rendimiento Adecuado manteniendo el mismo nivel en comparación con el ejercicio anterior. Cabe precisar que los resultados obtenidos corresponden al año anterior debido a que ésta se realiza una vez que se haya culminado el ejercicio presupuestal.
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	El porcentaje de ejecución de este indicador fue del 92.22%. Las actividades realizadas se detallan en la siguiente sección.
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP	El porcentaje de ejecución de este indicador fue del 90%. Las actividades realizadas se detallan en la siguiente sección.
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	El porcentaje de ejecución de este indicador fue del 100%. Las actividades realizadas se detallan en la siguiente sección.
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	El porcentaje de ejecución de este indicador fue del 93.42%. Las actividades realizadas se detallan en la siguiente sección.



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

### Administración de Recursos Humanos.

- Se realizó la Encuesta de Clima Laboral, a nivel nacional, bajo la metodología de Great Place to Work. Del 06 al 08 de setiembre de 2017
- Se aprobó el Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna, cuyas actividades fueron ejecutadas durante todo el año de acuerdo a lo programado.
- Se presentó el Informe de Evaluación de Cumplimiento de Metas y Competencias para el periodo 2016.
- Se culminaron 80 procesos de selección, 37 procesos de selección CAP y 43 procesos de selección CAS.
- Se gestionó la contratación de 173 practicantes.

### Capacitación.

- Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias para el periodo 2017, este plan contempló la realización de 38 temas de capacitación dirigidos al personal de las distintas gerencias.
- Se realizaron 2 talleres para fortalecer el Trabajo en Equipo, dirigidos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Secretaria Técnica (ST).
- Con fecha 30 de junio de 2017 se presentó el Informe N° 028-GAF/2017 que contiene el análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias correspondiente al periodo 2016.
- Elaboración del Plan Anual de Bienestar de personal y del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo del OSIPTEL correspondiente al año 2017, estos planes contemplaron la realización de actividades que fueron ejecutadas durante todo el año de acuerdo a lo programado.
- Desarrollo de una capacitación presencial denominada "Fomentando Entidades Inclusivas". Se convocó a todo el personal; sin embargo, se priorizó la participación de Logística, Servicio al Usuario y Recursos Humanos.
- Desarrollo de una Charla sobre la importancia de la Familia. El 27 de diciembre de 2017 se realizó la charla "Problemática de la Generación Millenials", dirigida a los colaboradores pertenecientes a esta generación y a los que tienen hijos millenials. Dicha charla estuvo a cargo de la Psicóloga Paola Chávez.

### Gestión del Curso de Extensión Universitaria

El XXI Curso de Extensión se desarrolló del 16 de enero al 10 de marzo de 2017. Esta edición tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.

La plana docente estuvo conformado por 84 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 32.53% fueron colaboradores del OSIPTEL y el otro 67.47 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.



El desempeño de los docentes fue evaluado a través de una encuesta de satisfacción completada de manera anónima por los 57 becarios. Ante las preguntas si el docente ¿Muestra conocimiento y dominio del tema tratado? y ¿La metodología empleada fue la apropiada? los resultados en promedio fluctúan entre 4.35 y 3.91, según la escala de valoración, el nivel de nuestros docentes se encuentra de muy bueno a excelente.

Se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 57 estudiantes de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática), de las distintas universidades del país.

Asimismo, se logró incorporar al Osiptel a 27 egresados, bajo la modalidad de prácticas, cumpliendo así con uno de los objetivos del curso que es promover la empleabilidad de los jóvenes egresados interesados en el desarrollo de una línea de carrera en el sector de telecomunicaciones.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a los indicadores de Recursos Humanos:</p> <p><b>Índice de Desempeño del Personal</b> El índice de desempeño de personal se estableció para el año 2017 en 86%, puntuación que estaba alineada al PEI, el cual establecía un incremento de 10% respecto a los resultados del año anterior, siendo esta una meta muy ambiciosa, por lo que se solicitó su modificación en el PEI sin embargo no se logró realizar el cambio.</p>	<p><b>Índice de Desempeño del Personal</b> En mérito a los resultados obtenidos en los dos últimos periodos, para el 2018 se ha contemplado en el POI como índice de desempeño 77%, el cual guarda coherencia con el incremento continuo esperado.</p>
<p>En relación a la actividad de Administración de Recursos Humanos.</p> <p><b>Desarrollar documentos de gestión en el marco de la Ley del Servicio Civil.</b> El proceso de tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil es progresivo y es el ente rector SERVIR quien marca la pauta de avance. Actualmente nos encontramos en la Segunda Etapa del Proceso de Tránsito y es en la Tercera Etapa (Mejora Interna) donde se realiza la valoración de puestos y la elaboración del CPE.</p>	<p>Se culminará con la elaboración de estos documentos de gestión cuando nos encontremos en la Tercera Etapa del Proceso de Tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil.</p>

### Órgano de Control Institucional

El cumplimiento de la OCI es del 100%. Los logros alcanzados en esta Unidad Orgánica con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados.	Se han emitido 4 informes correspondientes al Servicio de Control Posterior, programados en el Plan Anual de Control, cumpliendo con el 100% de la ejecución de metas programadas en el citado periodo.
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados.	Se han emitido 20 informes y/o reportes correspondientes al Servicio Relacionado programado en el Plan anual de Control, cumpliendo con el 100 % de la ejecución de metas programadas en el citado periodo.
Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados.	Se han emitido 21 informes correspondientes al Control Simultáneo programado en el Plan anual de Control y POI, cumpliendo con el 100% de la ejecución de metas programadas en el citado periodo.

**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**
**Servicios de control programados en el plan anual de control 2017.**

Se emitieron 4 informes correspondientes al Servicio de Control Posterior, programados el Plan Anual de Control 2017 y aprobado por la Contraloría General de República:

- Auditoría de Cumplimiento a OSIPTEL, "A la Solución de Recursos de Apelación y Quejas por parte del TRASU y la evaluación de Cumplimiento de Resoluciones".
- Auditoría de Cumplimiento a OSIPTEL, "Procesos de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos y Gestión de Activos de Tecnología de la Información".
- Auditoría de Cumplimiento a OSIPTEL, "Concurso Público n° 009-2014-OSIPTEL Servicio de Consultoría para la Actualización del Sistema Administrativo Integrado – ERP".
- Auditoría de Cumplimiento a OSIPTEL, "A la Gestión de los Aportes por Regulación y/o Supervisión Efectuados por la Empresas Operadoras".

**Servicios relacionados programados en el plan anual de control 2017.**

Se emitieron 20 informes y/o reportes; los cuales fueron remitidos a la Contraloría General de la República y al Titular de la entidad; entre ellos, los siguientes:

- Implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría y su publicación en el portal de transparencia estándar de la entidad.
- Seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos resultantes del Control Simultáneo.
- Evaluación de la Implementación del Control Interno.
- Participación en la comisión de cautela.
- Verificación cumplimiento normativa expresa: "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".

**Servicios de control simultáneo.**

Se emitió y remitió al Titular de la entidad 21 informes sobre Control Simultáneo, correspondiendo 20 Acciones Simultáneas y uno sobre Visita de Control, todos ellos



relacionados a procesos administrativos y misionales en curso del OSIPTEL, con el fin de alertar oportunamente al Titular de la entidad sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de sus objetivos, con propósito que la entidad tome las acciones que correspondan para el tratamientos de estos; entre ellos, los siguientes procesos:

- Inventario de bienes muebles de la entidad.
- Contrataciones de bienes y servicios.
- Arqueos de Fondo Fijo para Caja Chica de la Sede Central, Centros de Orientación y Oficinas Desconcentradas.
- Atención y orientación de Usuarios de Lima y Oficinas Desconcentradas.
- Salas Unipersonales del TTRASU de Lima y Oficinas Desconcentradas.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Servicios de Control programadas en el Plan Anual de Control 2017.  Falta de capacidad operativa del OCI.	Se contrató 2 auditores bajo la modalidad de servicio por terceros, para el apoyo en los servicios de control, el cual permitió el cumplimiento del 100% de las metas programadas al 31 de diciembre de 2017.
En relación a la actividad de Actividades de Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017.  La ejecución de la meta correspondiente a la verificación del cumplimiento normativa expresa: "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" no se ejecutó en el I y II trimestre programado, por falta de capacidad operativa.	Se contrató 2 auditores bajo la modalidad de servicio por terceros, para el apoyo en los servicios relacionados, el cual permitió que en el segundo semestre el cumplimiento del 100% de las metas programadas al 31 de diciembre de 2017.
En relación a la actividad de Servicios de Control Simultáneo.  La ejecución de algunas metas no fueron ejecutas en el trimestre correspondiente, debido a la falta de capacidad operativa, así como por dar prioridad los Servicios de Control Posterior.	Se contrató 2 auditores para el apoyo en los Servicios de Control Simultáneo, el cual permitió el cumplimiento del 100% de las metas programadas al 31 de diciembre de 2017.

### Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El cumplimiento de la GPP es de 90%, contribuyen con sus acciones las áreas de Planeamiento, Presupuesto, Racionalización y Relaciones Internacionales.

Los logros alcanzados en esta Gerencia con dicho porcentaje de ejecución se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.



**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta																																
% alineamiento entre documentos de gestión estratégicos y operativos.	Se llegó a una ejecución del 100%.																																
% de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico.	Se llegó a ejecutar el 90.22%.																																
% de modificaciones de metas físicas.	Las modificaciones hechas alcanzaron el 7.22% menor de lo programado en el año anterior (9%).																																
% de efectividad de la programación presupuestal.	<p>Este indicador alcanzó una ejecución del 85% al cierre del 2017.</p> <p>Este es un indicador que evalúa la variación del presupuesto a nivel de Gerencias, que se encuentren dentro del porcentaje ideal de modificaciones +-10%.</p> <p>Al 31/12/2017 la variación de las Gerencias GCC, GG, OCl, ST y GAL superan el nivel deseado de +-10% en su mayoría obedece a las necesidades adicionales que han sido financiadas vía tres créditos suplementarios.</p>																																
Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros.	A nivel Institución se obtuvo como índice de Eficiencia 1.01 que significa que nos ubicamos en el nivel óptimo.																																
% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año.	La carga del Presupuesto inicial del período 2017 se realizó de acuerdo a la Resolución de Presidencia N° 130-2016-PD/OSIPTEL del 27.12.2016 que ascendió a S/. 80'500,000.																																
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF.	El proyecto Presupuesto Multianual 2018-2020 enviado al MEF con carta N° 029-GPP/2017 del 07/07/2017 fue aprobado al 100% por la DGPP del Ministerio de Economía y Finanzas.																																
% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones.	<p>Se emitieron certificaciones durante el período 2017 por un monto de S/. 87'243,149, que equivale al 94% del PIM distribuido en las siguientes genéricas:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genérica</th> <th>PIM</th> <th>Certificación</th> <th>% Ej</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES</td> <td>39,954,909</td> <td>37,951,881</td> <td>95'</td> </tr> <tr> <td>PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES</td> <td>2,120,721</td> <td>1,956,486</td> <td>92'</td> </tr> <tr> <td>BIENES Y SERVICIOS</td> <td>45,907,549</td> <td>42,643,983</td> <td>93'</td> </tr> <tr> <td>DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</td> <td>782,580</td> <td>782,580</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>OTROS GASTOS</td> <td>224,596</td> <td>176,296</td> <td>78'</td> </tr> <tr> <td>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</td> <td>3,811,663</td> <td>3,731,923</td> <td>98'</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>92,802,018</b></td> <td><b>87,243,149</b></td> <td><b>94</b></td> </tr> </tbody> </table>	Genérica	PIM	Certificación	% Ej	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	39,954,909	37,951,881	95'	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	2,120,721	1,956,486	92'	BIENES Y SERVICIOS	45,907,549	42,643,983	93'	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	782,580	782,580	100	OTROS GASTOS	224,596	176,296	78'	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,811,663	3,731,923	98'		<b>92,802,018</b>	<b>87,243,149</b>	<b>94</b>
Genérica	PIM	Certificación	% Ej																														
PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	39,954,909	37,951,881	95'																														
PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	2,120,721	1,956,486	92'																														
BIENES Y SERVICIOS	45,907,549	42,643,983	93'																														
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	782,580	782,580	100																														
OTROS GASTOS	224,596	176,296	78'																														
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,811,663	3,731,923	98'																														
	<b>92,802,018</b>	<b>87,243,149</b>	<b>94</b>																														
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo	<p>La satisfacción con el servicio de las unidades de apoyo y asesoramiento ha alcanzado un nivel del 62%, lo que significa un <b>cumplimiento del 87%</b> de la meta programada (meta 2017: 71%).</p> <p>Los criterios con menor satisfacción han sido la calidad del servicio ofrecido y la oportunidad en la atención. Se recomendará a las gerencias que no llegaron a la meta establecida, realizar el análisis de la evaluación anual y plantear acciones de mejora.</p>																																



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de línea	La satisfacción con el servicio de las unidades de línea ha alcanzado un nivel del 59%, lo que significa un cumplimiento del 81% de la meta programada (meta 2017: 73%). Los criterios con menor satisfacción han sido la calidad del servicio ofrecido y la oportunidad en la atención. Se recomendará a las gerencias que no llegaron a la meta establecida, realizar el análisis de la evaluación anual y plantear acciones de mejora.
Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel.	El indicador consolida las mediciones de 3 servicios que presta el OSIPTEL a los usuarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el Servicio de Orientación (GPSU).</li> <li>• Satisfacción con el Servicio de Solución de Reclamos (ST)</li> <li>• Satisfacción de los usuarios que visitan la página web (GCC)</li> </ul> - Para el 2016 se calculó la línea base en 61.43%. - En el 2017 estaba programada la primera medición del indicador alimentado por los índices de las 3 gerencias. Sin embargo en el 3er trimestre 2017 se aprobó eliminar el indicador de satisfacción de los usuarios con los servicios de solución de reclamos (ST). - Por tanto al discontinuarse la medición de uno de los insumos como es el indicador de satisfacción de reclamos, no se puede proceder con la medición del índice de satisfacción de los usuarios con los servicios del OSIPTEL.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Este indicador alcanzó 85% de acuerdo con el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 33 actividades están "Concluidas"</li> <li>• 05 actividades muestran estado "En proceso"</li> <li>• 01 actividad muestra estado "Pendiente"</li> </ul>
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Este indicador ha alcanzado el 55% de acuerdo con el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 06 actividades están "Concluidas"</li> <li>• 04 actividades muestran estado "En proceso"</li> <li>• 01 actividad muestra estado "Pendiente"</li> </ul>
Certificación del SGC (periodo 2015 – 2018), de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008	Se logró mantener la certificación como segundo seguimiento a la certificación del SGC (periodo 2015 – 2018), de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La auditoría externa se realizó los días 13 y 14 de setiembre de 2017 a los procesos: PFS, PSC, RRHH, Archivo Central, SGC, Revisión por la Dirección, Evaluación de proveedores (Logística) y PAO.
% de cumplimiento del Plan de Acción para la adecuación al MEG	No se logró cumplir con este indicador, debido a que las gerencias no han avanzado conforme se tenía previsto.
% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL.	Este indicador alcanzó el 100% de la meta anual programada.
% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas.	Este indicador alcanzó el 100% de la meta anual programada.
% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Este indicador alcanzó el 100% de la meta anual programada.



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

### Plan Estratégico y Operativo de la Institución.

- ✓ **Evaluación del PEI 2014 – 2017.** El PEI contempló un total de 90 metas programadas para el 2017 a nivel de indicadores y tareas; de las cuales, el 79% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 71 metas. Asimismo, el 16% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor al 100% equivalente a 14 metas y el 5% de metas no presentan ejecución alguna equivalente a 5 metas.

**A nivel general**, al cierre del 2017, el Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL para el periodo 2014 – 2017, cuenta con un cumplimiento promedio de **92%**, lo cual se considera satisfactorio, encontrándose en un calificativo de **Bueno**<sup>7</sup>.

Podemos resaltar nivel de cumplimiento institucional alcanzado en ese año, a pesar de que las supervisiones en zonas rurales inicialmente programadas como son las de continuidad y disponibilidad, cobertura móvil; además de los compromisos de la Adenda de Telefónica Móviles, tuvieron que ser postergadas entre otros motivos por temporada de lluvias de inicios de año en la zona de la sierra, aunado a la afectación en diversas regiones del país y declaratoria de emergencia en diversas regiones del país por el fenómeno del Niño Costero.

- ✓ **Evaluación de cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2017.** Como corresponde al desarrollo del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con todas las Unidades Orgánicas de la Institución, realizó la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2017.

Como es práctica en esta Institución, el mencionado documento de gestión operativa, se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, éstas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Las metas provenientes del Plan Estratégico Institucional - PEI 2014 – 2017, fueron incorporadas en los Productos y en las Unidades Orgánicas correspondientes.

La evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado 94% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución en el año 2017.

De las 453 metas programadas por las Unidades Orgánicas para el 2017, el 86% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 390 metas. Asimismo, el 9% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor al 100% (41 metas) y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna (22 metas).



<sup>7</sup> Según el rango de calificación, el cual está estipulado en el literal b) del numeral VI de la Directiva de Lineamientos para la Evaluación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL.

✓ **Formulación y aprobación del Plan Operativo Institucional - POI 2018**

El POI del OSIPTEL se desarrolla tomando en cuenta el marco estratégico contenido en el Plan Estratégico Institucional formulado para el periodo 2018 - 2022; el cual considera como resultados prioritarios a alcanzar, los siguientes:

1. La promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.
2. El cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.
3. La mejora de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, el POI 2018 toma como referencia los lineamientos contenidos en el Programa Presupuestal del OSIPTEL denominado “Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual se dio inicio en el ejercicio 2015.

Ambos documentos de gestión, el PEI y el Programa Presupuestal, contienen metas que deben ser monitoreadas y evaluadas durante el año 2018; en tal sentido, el Plan Operativo Institucional las contempla en su programación de metas para el 2018.

El POI del OSIPTEL para el 2018, desarrollado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto con un enfoque de resultados y con participación de las Unidades Orgánicas de la Institución; busca contribuir con la toma de decisiones en forma oportuna, para el logro de los objetivos y metas programadas por la Institución para el año 2018. Este documento de gestión fue aprobado con Resolución de Presidencia N° 0126-2017-PD/OSIPTEL.

**Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento.**

En coordinación con las Unidades Orgánicas de la Institución se formularon las metas e indicadores del OSIPTEL para el año 2017, en el marco del DS 027-2007-PCM y sus modificatorias.

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

- Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- En cuanto a la materia de Juventud.
- En materia de Inclusión.
- En materia de Anticorrupción.
- En relación al Servicio Civil.

De otro lado, concluido el año 2017 se desarrolló la evaluación de los Indicadores y metas formuladas por el OSIPTEL y fue enviada a la PCM.

De las 14 metas formuladas, 11 metas alcanzaron el 100% de cumplimiento y 3 no llegaron al 100%. Con estos resultados, la Institución logró alcanzar un cumplimiento promedio de 97.7%



Con lo señalado se informa que el OSIPTEL ejecutó sus metas con un alto porcentaje de cumplimiento de las mismas, con lo cual reafirma su compromiso con la contribución a las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento.

#### **Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo:**

**Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2018 ante el MEF y PCM:** El proceso de programación y formulación del presupuesto involucra al área de planeamiento quien proporciona la información correspondiente a las metas y logros de la Institución. En lo que corresponde a las metas, éstas sustentan el requerimiento de presupuesto que presenta la Institución al Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, lo cual es plasmado en el Informe Ejecutivo que acompaña al proyecto de presupuesto del OSIPTEL.

En tal sentido se presentó la información correspondiente para la remisión al Ministerio de Economía y Finanzas, a la Presidencia del Consejo de Ministros y a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República.

#### **Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto**

##### **✓ Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas.**

A fin de mantener comunicada a la Institución respecto a los logros alcanzados en la ejecución de sus metas a nivel de Objetivos Estratégicos y Unidades Orgánicas, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha diseñado el Boletín Informativo el cual, trimestralmente, da cuenta del nivel de logro alcanzado por la Institución en relación a sus metas contempladas en los documentos de gestión estratégica y operativa, durante el año fiscal 2017.

En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto pone a disposición de la Institución dichos boletines los cuales se transmiten vía correo electrónico, al cierre de cada Monitoreo y al concluir cada Evaluación. Asimismo, dicho Boletín es grabada en el “Intranet” y en “Públicos” donde adicionalmente encontrarán el detalle de los logros alcanzados por la Institución en la ejecución de metas programadas para el periodo en análisis.

Esta práctica iniciada por la Gerencia busca contribuir con el principio de transparencia dentro de la Institución, así como asegurar la comunicación a todo el personal.

Al término del 2017 se desarrollaron los boletines correspondientes al cierre del año 2016, al I, II y III Trimestre del 2017, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.



✓ **Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2018.**

Teniendo en cuenta la implementación de la Gestión para Resultados en el Sector Público peruano y en el marco de lo dispuesto por la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados; durante el 2017 la Institución sustentó ante el Ministerio de Economía y Finanzas la propuesta de Programa Presupuestal del OSIPTEL y desarrolló las acciones pertinentes para levantar las observaciones y propuestas de mejora que dispusiera el Órgano Rector a dicha propuesta.

Por dicho efecto, el Programa Presupuestal del OSIPTEL fue aprobado para su aplicación en el presupuesto del año 2018 con el nombre de “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”.

**Programación y formulación del presupuesto**

- ✓ Se emitió la Directiva de Programación del Presupuesto Multianual 2018-2020 que fue aprobada con Resolución de Presidencia N° 048-2017-PD/OSIPTEL el 07 de junio del 2017.
- ✓ Se desarrolló la exposición Programación del Presupuesto Multianual 2018 - 2020 dirigido a la Todas las Gerencias, las cuales son participantes del Proceso de Programación Presupuestaria.
- ✓ Mediante el memorando N° 314-GPRC/2017 del 09 de junio 2017 se determinaron los ingresos del aporte por regulación 2018-2020, mediante coordinación GAF-GPP del 24 de abril del 2017 se determinaron los intereses 2018-2020.
- ✓ La formulación, estimación y consolidación del Presupuesto de Egresos se concluyó el viernes 30 de junio 2017, dicha información se presentó al Gerente de GPP como Presidente de la Comisión de Programación del Presupuesto Multianual 2018-2020.
- ✓ La propuesta final del Proyecto Presupuesto Multianual 2018 – 2020 se remitió al Ministerio de Economía y Finanzas mediante Carta N° 1057-GG/2017; Asimismo, con carta N° 244-PD/2017 se remitió a la Dirección General del Presupuesto Público, la propuesta de artículos a ser considerados en el proyecto de Ley de Presupuesto para el ejercicio fiscal 2018; propuesta que considera incluir para 2018, lo siguiente:

- Facultad para aprobar nuestras propias medidas de austeridad y racionalidad del gasto público.
- Posibilidad que el OSIPTEL pueda percibir transferencias con cargo a recursos ordinarios.
- Autorización para recibir transferencias financieras durante el Año Fiscal 2018 del MTC para el financiamiento del diseño, desarrollo, implementación y operatividad del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, creado mediante Decreto Legislativo N° 1338.
- Autorización para realizar aportes financieros que se requieran para la implementación y desarrollo de las actividades relacionadas con la participación en la evaluación bajo la metodología PAFER (Performance Assessment Framework Economic Review).



### Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.

- ✓ Mediante Resolución de Presidencia N° 00130-2016-PD/OSIPTEL, de fecha 28 de diciembre 2016, se aprobó el PIA del OSIPTEL para el ejercicio fiscal 2017.
- ✓ Se logró que el primer día hábil del año, el presupuesto para el período 2017 se encontraba disponible en el SAI, para que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.
- ✓ Se recepcionó la PCA la primera semana de enero, se distribuyó el Presupuesto por unidad ejecutora, se efectuó la priorización por partidas y metas hasta obtener el Presupuesto listo para la emisión de certificaciones presupuestales.

### Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- ✓ Se aprobó la Directiva denominada “Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público del OSIPTEL para el Ejercicio Fiscal 2017. Con Resolución de Presidencia N° 0128-2016-PD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 29 de diciembre de 2016.
- ✓ Se desarrollaron reportes sobre ejecución presupuestal emitidos a la Alta Dirección.
- ✓ Se desarrolló el monitoreo a la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera. Mediante el informe N° 0030-GPP/2017 se elevó a la Gerencia General el documento que contiene la Evaluación de cumplimiento de las Medidas de Austeridad durante el Período 2016. Asimismo, se remitieron las evaluaciones del presupuesto hasta el III trimestre del 2017.

### Evaluación del Presupuesto.

- ✓ De acuerdo a la Directiva N° 001-2016-EF/51.01, se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto correspondiente al Ejercicio 2016, y con carta N° 0010-GPP/2017 se remitieron a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.
- ✓ Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República y Contraloría la evaluación del Presupuesto Anual II Semestre 2016, mediante cartas N° 108, 109 y 110-PD/2017.
- ✓ Se remitió los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2016, enero, febrero, marzo, abril y mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre; 5 reportes en cada mes y en junio (semestral) se adjuntó la memoria y las notas a los EEPP.
- ✓ De acuerdo a la Directiva N° 001-2016-EF/51.01, el 31/07/2017 se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto de Gastos correspondiente al I Semestre 2017.
- ✓ Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, a la Contraloría General de la República y a la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República; la evaluación del Presupuesto al I Semestre 2017, mediante cartas N° 251, 252 y 253-PD/2017.



### Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto.

- ✓ Mediante Informe N° 012-GPP/2017 se emite la propuesta de Conformación de mesa de trabajo del aporte por Regulación que fue aprobada por la Gerencia General con Memorando N° 0123-GG/2017.
- ✓ Se evaluó los aportes de las principales empresas de telecomunicaciones comparadas con el crecimiento del mercado a cargo de la Gerencia de Políticas Regulatorias; Asimismo se elaboró la actualización del Informe de incremento de la alícuota en conjunto con GPRC-GPP-GAL.

### Obtención de autorizaciones para el desarrollo de inversiones en el Marco del SNIP.

- ✓ En realizó la implementación del Sistema Nacional de Programación Multianual Gestión de Inversiones – Invierte. Pe, realizando las siguientes actividades:
  - Se designó a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto como órgano que realizará las funciones de Unidad Formuladora, mediante la Resolución Ministerial N° 206-2017-PCM.
  - Se designó a GAF, GTICE y GSF como órganos que realizarán las funciones de Unidades Ejecutoras de Inversiones, mediante Resolución Ministerial N° 259-2017-PCM.
  - Se realizó la Programación Multianual de Inversiones (PMI) 2018 – 2020, donde se incluye el diagnóstico de la brecha de servicios, selección de la cartera de inversiones del OSIPTEL y la aprobación del PMI para el Sector PCM.
  - Se realizó la actualización del indicador asociado a la brecha de servicios para la programación Multianual de Inversiones 2019 – 2021.

### Actualización de los Documentos de Gestión.

Se aprobaron los siguientes documentos de gestión:

- **Aprobación del ROF (Reglamento de Organización y Funciones):** La Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la modificación del ROF del OSIPTEL mediante Decreto Supremo N° 045-2017-PCM de fecha 14.04.2017.
- **Aprobación del CAP (Cuadro para Asignación de Personal):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó el reordenamiento de cargos en el Cuadro para Asignación Provisional mediante Resolución de Presidencia N° 028-2017-PD/OSIPTEL de fecha 12.04.2017 y Resolución de Presidencia N° 050-2017-PD/OSIPTEL de fecha 09.06.2017.
- **Aprobación del CC (Clasificador de Cargos):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó el Clasificador de Cargos mediante Resolución de Presidencia N° 044-2017-PD/OSIPTEL de fecha 24.04.2017.
- **Aprobación del MOF (Manual de Organización y Funciones):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó la modificación al MOF vigente del OSIPTEL mediante Resolución N° 077-2017-PD/OSIPTEL de fecha 28.08.2017, incorporándose 07 perfiles de puesto los cuales mantienen coherencia y alineamiento con las funciones descritas en el ROF.



### Gestión de Procesos Institucionales.

- ✓ Durante el periodo se ha revisado y aportado mejoras a 21 directivas y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo como lineamiento la simplificación de la documentación institucional y verificando el alineamiento con los procesos internos.
- ✓ Se brindó asesoría a la Procuraduría Pública (PP) en la generación de un documento de consulta para los órganos instructores y resolutivos, referente a los criterios que aplica el Poder Judicial a los procesos del OSIPTEL. Este mecanismo se origina como respuesta al riesgo de que las resoluciones del OSIPTEL se declaren nulas por falta de fundamento ante el Poder Judicial.
- ✓ Gestión de la Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano: Por segundo año consecutivo se obtuvo resultados satisfactorios en la certificación de la Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano a nivel nacional, de acuerdo con la norma UNE 93200:2008. La Auditoría externa de seguimiento estuvo a cargo de AENOR PERÚ y se realizó del 25 de setiembre al 02 de octubre 2017. La empresa auditora AENOR resaltó como punto fuerte del OSIPTEL a la uniformidad en el servicio que brindamos en todas nuestras oficinas a nivel nacional, destacando el esfuerzo del personal a cargo de la atención para que el usuario encuentre resultados cuando acude a solicitar la intervención del regulador.
- ✓ Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI): En el año 2017 se realizaron 02 encuestas (julio y diciembre). Los niveles de satisfacción del 2017 han tenido un cumplimiento por debajo de las metas programadas (ver cuadro adjunto). Los criterios con menor satisfacción han sido la calidad del servicio ofrecido y la oportunidad en la atención.

Satisfacción del Cliente Interno con el servicio brindado por	Meta 2017	Ejecución 2017	Cumplimiento
UO de Línea	73%	59%	81%
UO de Asesoría & Apoyo	71%	62%	87%

Se incidirá en el 2018 las actividades de seguimiento y soporte a las unidades que no llegaron a la meta establecida, para la implementación de mejoras y elevar los niveles de satisfacción con los servicios internos.

### Gestión del Sistema de Control Interno (SCI).

- ✓ Con el seguimiento de las actividades programadas del presente año se ha logrado un cumplimiento del 94% del plan de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle: 33 actividades están "Concluidas", 05 actividades muestran estado "En proceso" y 01 actividad muestra estado "Pendiente".
- ✓ Acciones de capacitación y sensibilización: En el mes de abril se desarrolló el curso "Control Interno y Gestión del Riesgo", con la participación de los integrantes del Comité de Riesgos y representantes de las gerencias. Asimismo, se concluyó con actualización y reestructuración de la sección del Sistema de Control Interno del OSIPTEL en la web institucional.



### Gestión de Riesgos.

- ✓ Con el seguimiento de las actividades programadas del presente año se ha logrado un cumplimiento del 65% del plan de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle: 06 actividades están “Concluidas”, 45 actividades muestran estado “En proceso” y 01 actividad muestra estado “Pendiente”.
- ✓ Acciones de capacitación y sensibilización: En el mes de abril se participó en el curso “Control Interno y Gestión del Riesgo” organizado por el Sistema de Control Interno. En el mes de noviembre el Comité de Riesgos participó en el curso “Sistemas de gestión antisoborno”. Asimismo se ha difundido por correo electrónico conceptos de la Gestión de Riesgos y su importancia en la consecución de los objetivos institucionales.

### Gestión de Innovación.

Se concluyó con el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión del Innovación en base a la norma UNE 166002: 2014 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de I+D+i, donde se incluyó el desarrollo de la visión, estrategias, política de innovación, el proceso de gestión de ideas, el proceso de desarrollo de iniciativas de innovación y el proceso de vigilancia e inteligencia competitiva.

Como parte del proceso de implementación se aprobó la visión, estrategia y política de Innovación del OSIPTEL mediante Resolución de Presidencia N° 0003-2018-PD/OSIPTEL.

### Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Gestionar el desarrollo de la auditoría externa - segundo seguimiento a la Certificación del SGC (2015-2018) de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008**

Se logró gestionar la auditoría externa los días 13 y 14 de setiembre de 2017, la cual se realizó a los procesos: PFS, PSC, RRHH, Archivo Central, SGC, RRHH, Revisión por la Dirección, Evaluación de proveedores (Logística) y PAO (ODs: Tumbes, Loreto, Moquegua y Tacna; y, CO: Los Olivos y Cercado de Lima). Al respecto, en el Informe de Auditoría el equipo auditor recomendó mantener la certificación del SGC, reportando una (1) no conformidad menor y 8 oportunidades de mejora.

- **Realizar auditorías internas del SGC.**

Se realizó con éxito la Auditoría Interna N° 01-2017, con el objetivo de evaluar el cumplimiento y la eficacia del SGC con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. La auditoría se realizó, entre los días 10 al 20 de julio de 2017 a todos los procesos del SGC en las sedes de San Borja y San Isidro, 6 Centros de Orientación de Lima-Callao y en las sedes a cargo de la GOD (23 Oficinas Desconcentradas y 9 Centros de Orientación). Se aplicó la modalidad presencial, virtual y presencial/virtual. La auditoría concluyó evidenciándose (0) no conformidades, hallazgos correspondientes a cuarenta y nueve (49) observaciones y ochenta y un (81) oportunidades de mejora.



- **Desarrollar evaluación indicadores del SGC**

De acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Medición Análisis y Mejora (P-PSG-06), en cada trimestre del año, se consolidaron, analizaron, y evaluaron los resultados de los Planes de Objetivos de la Calidad, de Calidad de Proceso y de Calidad de Producto; correspondientes al último periodo del 2016 y a los tres (3) primeros del 2017.

Producto de estas evaluaciones, se generó al:

- Proceso de supervisión: Tres (3) solicitudes de acción correctiva (SAC) N° 332 y 333, por incumplimiento de la meta anual de 2016 en dos indicadores; y la SAC N° 345 por la no efectividad de las acciones planteadas en la SAC N° 333.
- Proceso de fiscalización y sanción: dos SAC (N° 334 y 346) por incumplimiento de la meta anual de 2016 de un indicador, y por la no efectividad de la misma; y, una solicitud de acción preventiva (SAP) N° 339 para prevenir el incumplimiento de la meta anual 2017 de otro indicador.
- Proceso de compras: una SAC (N° 335) por no presentar a tiempo los resultados de los indicadores, con relación al segundo, tercer y cuarto trimestre de 2016. Cabe precisar, que se tenía la SAC N° 331 generada en el 2016 por la no efectividad de la SAC N° 320 por incumplimiento de la meta anual del 2015 de un indicador.
- Proceso de solución de controversias: una SAP (N° 338) para prevenir el incumplimiento de la meta anual 2017.

**Adecuación al: MEG y Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas (MIEGAP).**

En relación a la implantación del Modelo de Excelencia en la Gestión, se ha logrado realizar:

- Las acciones y actividades necesarias para la participación del OSIPTEL en la Semana de la Calidad 2017 y en el Encuentro del Sector Público organizado por la Presidencia del Consejo de Ministros;
- El curso/taller de “Interpretación y Evaluación del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión – Para la Administración Pública”, el cual estuvo dirigido a los integrantes del “Equipo del Modelo de Excelencia en la Gestión”;
- Participar y abordar en el marco de la formulación del Plan Estratégico 2018-2022, los aspectos requeridos por el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú.

**Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización.**

- ✓ **Rendición de Cuentas del Titular del Pliego:** Se formuló, aprobó y remitió a Contraloría en los plazos previsto en la normativa vigente, los siguientes informes de rendición:
  - El Informe Anual 2017 del Dr. Gonzalo Ruiz por el periodo del 01/01/2016 al 31/12/2016, se remitió el 20 de febrero 2017.
  - El Informe Final 2017 del Dr. Gonzalo Ruiz por el periodo del 01/01/2017 al 13/04/2017, se remitió el 04 de mayo 2017.
  - El Informe Final 2017 del Dr. Manuel Cipriano por el periodo del 14/04/2017 al 04/07/2017, se remitió el 24 de julio 2017.



- El Informe Final 2017 del Ing. Jesús Villanueva por el periodo del 05/07/2017 al 08/07/2017, se remitió el 25 de julio 2017.

### Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.

✓ **Respecto a la gestión de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa.**

Proyecto APECTEL: "Regulatory Provisions and technological applications to protect the rights of telecommunication service users". Este Proyecto autofinanciado por el OSIPTEL, fue presentado durante la 55° Reunión del TEL por los funcionarios Claudio Palomares Sartor y Mariella Seminario Suárez.

✓ **Respecto a la participación en redes y asociaciones internacionales ligados al quehacer de la institución.**

El OSIPTEL participa en los diferentes escenarios internacionales tales como APEC, CITELE, UIT y REGULATEL. En el marco de dicha participación, la institución se beneficia del intercambio de buenas prácticas y experiencia de otras entidades afines a la regulación de las telecomunicaciones, lo cual a su vez constituye una oportunidad para posicionar nuestra participación en el ámbito internacional.

✓ **Respecto a la identificación de los organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.**

Durante el año 2017, se obtuvo la cooperación de diversos organismos internacionales, principalmente de APEC, USTTI y REGULATEL, los cuales permitieron la participación de funcionarios de la institución en diversos cursos de actualización, seminarios y reuniones de gran relevancia. Gracias a su apoyo, el OSIPTEL pudo compartir su experiencia y buenas prácticas, a la vez que sus funcionarios pudieron ampliar sus conocimientos sobre aspectos regulatorios y políticas públicas orientadas al desarrollo de los servicios de telecomunicaciones.

### Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución.

✓ **Respecto a la coordinación con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.**

Para llevar a cabo todas las actividades propuestas por la entidad, durante el año se mantuvieron coordinaciones continuas con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Presidencia del Consejo de Ministros.

✓ **Respecto a la coordinación de la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional.**

- En el primer trimestre, dos funcionarios de GPP y GPRC participaron en dos eventos en el mes de marzo: al Internet Engineering Task Force – IETF 98 de ISOC y a la Reunión del Grupo de Trabajo de REGULATEL-BEREC.
- En el segundo trimestre, se participó en la 55° Reunión del TEL/APEC realizada en México y en el Programa de Cooperación Técnica sobre Banda Ancha Móvil, auspiciada por USTTI en Estados Unidos de América.



- En el tercer trimestre, se gestionó la participación en un total de siete espacios internacionales, siendo las más resaltantes la 31° Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP. I) y eventos asociados y el Seminario "Conectividad y Libertad de Expresión en Latinoamérica: Lecciones de Política Pública y Regulatoria", ambos de la CITEL.
  - En el cuarto trimestre, la Alta Dirección participó en diferentes eventos de gran relevancia: la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones 2017 (CMDT-17), la 9° Reunión de la Red de Reguladores Económicos, 17° Reunión del Comité de Política Regulatoria y evento asociado, la 20° Asamblea Plenaria de REGULATEL 2017 y en la 33° Reunión del Comité Directivo Permanente (COM/CITEL), donde se firmó un Acuerdo de Entendimiento entre los organismos reguladores de Perú y República Dominicana, en el marco de cooperación técnica.
- ✓ **Respecto a la gestión de la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internaciones:**  
 Durante la 20° Asamblea Plenaria de REGULATEL, el OSIPTEL presentó sus candidaturas a la Vicepresidencia del REGULATEL 2018 y a Miembro del Comité Ejecutivo 2019, siendo estas apoyadas por los demás países miembros.
- ✓ **Respecto a la gestión de las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional**
- En el primer trimestre: se realizaron dos contribuciones de manera extraordinaria en el Grupo de Trabajo de REGULATEL, por parte de Vanessa Castillo Mendives, Coordinadora de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica y en el IETF 98 de ISOC, por Luis Pacheco Zevallos, Subgerente de Análisis Regulatorio de la Gerencia de la Gerencia de Políticas y Competencia.
  - En el segundo trimestre se recibieron y atendieron cuatro consultas técnicas de otros reguladores y organismos internacionales: 01 de Chile (SUBTEL), 01 de República Dominicana (INDOTEL), 01 de España (CNMC) y 01 de la UIT. Del mismo modo, Claudio Palomares Sartor – GPP y Mariella Seminario Suárez - GSF, participaron en el 55° Reunión del TEL, donde contribuyeron con la presentación del Proyecto "Regulatory Provisions and technological applications to protect the rights of telecommunication service users".
  - En el tercer trimestre, en el marco de la participación del Gerente General del OSIPTEL, se realizó una contribución en el Seminario de la CITEL. Asimismo, se realizaron dos contribuciones a dos organismos reguladores de la región: la CRC de Colombia y la SUBTEL de Chile.
  - En el cuarto trimestre, se atendió una consulta técnica de Chile (SUBTEL) y se presentaron dos contribuciones en espacios internacionales: durante la 20° Asamblea Plenaria de REGULATEL y la 33° Reunión del Comité Directivo Permanente (COM/CITEL).



- ✓ **Respecto a la coordinación sobre las actividades correspondientes a la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector:**
- En el primer semestre: se realizaron las coordinaciones correspondientes con la CITELE para la organización de la 30 Reunión del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I)/TIC, en el Lima.
  - En el tercer trimestre: se organizó el “5to Programa de Visitas Técnicas para Organismos Reguladores de América”. Si bien en este trimestre se tenía programada la realización de un segundo evento, este se llevó a cabo en trimestre siguiente.
  - En el cuarto trimestre: se llevaron a cabo el “V Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones” y la “5ta Reunión del Grupo de Trabajo de REGULATEL sobre Protección y Calidad del Servicio”, de manera virtual, en el marco del Grupo de Trabajo de Usuarios de REGULATEL. Asimismo, se coordinaron otros dos eventos importantes, uno en la 20 Asamblea Plenaria de REGULATEL, con la presentación de un experto de la OCDE y el segundo, en coordinación con el INDECOPI, fue una Conferencia Internacional con la presentación de un experto en Derecho.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Programación y Formulación del Presupuesto.</p> <p>Durante la Programación Presupuestal las unidades orgánicas de la institución coordinación con el área de Logística hicieron llegar sus requerimientos para el período 2018-2020 que comprendió el Presupuesto Multianual. Los montos considerados en dichos requerimientos superaban la proyección de los ingresos.</p>	<p>La comisión realizó reuniones con cada unidad orgánica con la finalidad de priorizar los gastos.</p> <p>Se gestionó ante el Ministerio de Economía y Finanzas la utilización de saldos de Balance para el período 2018-2020 hasta por el monto de S/. 10'169,223; en línea con lo dispuesto en el artículo 6° de la Directiva N° 001-2017-EF/50.01 Directiva de Programación Multianual.</p>
<p>En relación a la actividad de Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.</p> <p>EL 20 de Junio del 2017 a través del Decreto Supremo N° 179-2017-EF que establece que constituyen recursos del Tesoro Público los Saldos de Balance del OSIPTEL, hasta por un monto de S/. 21'776,046.</p>	<p>LA GPP Emitió el Informe N° 019-GPP/2017 en la cual sustenta la inaplicabilidad para el OSIPTEL de lo dispuesto en la quinta disposición complementaria final de la Ley 30519 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2017, la misma que fue remitida al MEF con la carta N° 045-PD/2017 del 07.02.2017.</p> <p>La GPP emitió informe N° 094-GPP/2017 y Carta N° 201-PD/2017 en las que se solicitan al Ministerio de Economía y Finanzas la modificación del decreto Supremo 179-2017-EF. Sustentando que los saldos de balance se encuentran consideradas dentro de los Estados Financieros como Reservas de Contingencia.</p> <p>Redireccionar todos los ahorros presupuestarios para financiar las nuevas necesidades que se</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>La ejecución de los ingresos fue menor a la programada debido a la menor recaudación del aporte por regulación de S/. 5'745,968.</p>	<p>presenten, dado que la menor recaudación, de esa forma mediante Informe 002-GPP/2017 del 10.01.2017 Se solicitó la creación del fondo para nuevas necesidades Institucionales que fue alimentada durante el período 2017 por los ahorros logrados y utilizados con la debida aprobación de la alta dirección.</p> <p>Mediante Informe 020-GPP/2017 del 03.02.2017 Se propuso medidas de racionalidad de gasto con el objetivo de lograr reducir el gasto hasta la recaudación de ingresos; dichas medidas fueron aprobada mediante memorando N° 255-GG/2017.</p>
<p>Con relación a la actividad de Actualización de los Documentos de Gestión.</p> <p>La actual normativa del LPAG implica el cumplimiento de nuevos requerimientos (ACR; Silencio administrativo) antes de la aprobación del TUPA, lo cual ha dilatado los tiempos de coordinación y aprobación, habiéndose detenido la revisión del TUPA por la SGP.</p>	<p>Se creó el equipo de trabajo de Análisis de Calidad Regulatoria para la evaluación y adecuación de los procedimientos administrativos, según la normativa vigente.</p> <p>Se afinó la coordinación con las unidades involucradas para sustentar el análisis de los silencios administrativos y ser remitido a la SGP con prontitud.</p>
<p>Con relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales.</p> <p>Se aprobó la eliminación del indicador de satisfacción de reclamos (ST), el cual era insumo para la medición del indicador del PEI "Satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del OSIPTEL", por lo cual no se ha podido calcular su ejecución.</p> <p>La SGP dejó sin efecto la medición de los estándares de Mejor Atención Ciudadana, ya que están elaborando el Modelo de Calidad de Servicio que lo reemplazará.</p>	<p>Se asistió a las reuniones de trabajo organizadas por la SGP para aportar mejoras en la revisión del Modelo de Calidad de Servicio.</p>
<p>En relación a la actividad de Gestión de Riesgos.</p> <p>La demora en entregar información sobre la actualización y evaluación de la Matriz de Riesgo de algunas gerencias, retrasó el cumplimiento del Plan de Trabajo 2017.</p>	<p>Se emitió reiterativos a las gerencias para la presentación de su información.</p>
<p>En relación a la actividad de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En el 2016 se tuvo un bajo desempeño en cinco procesos clave del SGC, de los cuales cuatro (4) no cumplieron con las metas anuales (Supervisión; Fiscalización y Sanción; Atención y orientación de usuarios; y, Compras), viéndose reflejado ello en ocho (8) indicadores; y, en el proceso de solución de reclamos de usuarios, se incrementó significativamente los productos no conformes por</p>	<p>Se generó y trabajó, en los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión: las SACs N° 332, 333 y 345;</li> <li>• Fiscalización y sanción: las SACs N° 334 y 346;</li> <li>• Solución de reclamos de usuarios: las SACs N° 336, 337 y 343;</li> <li>• Compras: 320 y 335;</li> </ul> <p>Cabe señalar que para los siguientes procesos se generó en el 2016, las siguientes solicitudes de acción preventiva (SAP) que lograron revertir el resultado de los siguientes procesos:</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>incumplimiento de los plazos resolutivos y de notificación de las resoluciones a los usuarios y a las empresas operadoras.</p> <p>En el 2017, tres procesos operativos clave, no han venido cumpliendo las metas previstas: Supervisión; Fiscalización y Sanción; Solución de Reclamos de Usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y orientación de usuarios: la SAP 329</li> <li>• Emisión de normas: la SAP 327.</li> <li>• Fiscalización y sanción: la SAP 325, específicamente por el indicador relacionado al cumplimiento de los plazos en la elaboración de informes de los PAS del TRASU.</li> </ul> <p>Así mismo, producto de la Revisión por la dirección, que se realizó en abril de 2017, se acordó que los procesos que no venían cumpliendo las metas planeadas informen mensualmente a la RED su desempeño y que tomen las acciones preventivas y correctivas correspondientes; y, que la RED informe semestralmente a la GG dichos resultados.</p> <p>Producto del bajo desempeño de los procesos clave, se decidió no realizar la migración a la versión 2015.</p>
<p>En relación a la actividad de Adecuación al MEG y Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas (MIEGAP).</p> <p>Producto del bajo desempeño de los procesos antes mencionados: Las gerencias tuvieron que trabajar en mejorar su desempeño, por lo que no llegaron a trabajar el plan de acción para la adecuación al MEG.</p>	<p>Se decidió postergar la postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad (PIC).</p>
<p>En relación a la actividad de Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.</p> <p>Debido a la coyuntura, no se alcanzó la presentación del segundo proyecto programado.</p>	<p>Dado que el OSIPTEL estaba culminando en organismos como el CCP.I y se prepara para asumir nuevas posiciones en el siguiente año, se priorizó culminar con encargos del periodo y no se presentaron nuevas propuestas.</p>
<p>En relación a la actividad de Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución.</p> <p>Demoras en la aprobación de los viajes internacionales que requieren autorizaciones de otras instancias del Gobierno Central (Resoluciones Ministeriales).</p>	<p>Se buscaron espacios internacionales donde el financiamiento fuera total o parcial, para facilitar la aprobación de los viajes. Del mismo modo, se mantuvo mayor coordinación con las instancias del Gobierno Central, para el monitoreo de expedientes de viaje para las autorizaciones respectivas.</p>



## Gerencia de Asesoría Legal

El cumplimiento de la Gerencia de Asesoría Legal es del 93%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% Recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente, emitidas por el Consejo Directivo, implementadas.	Este indicador fue cumplido al 100%. 8 normas finales acogieron las recomendaciones emitidas por la GAL.
% Recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente, emitidas por la Gerencia General, implementadas.	Este indicador fue cumplido al 100%. Una Directiva se acogió a las recomendaciones emitidas por la GAL.
% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo.	Este indicador fue cumplido al 100%. En un total de 58 recomendaciones de la GAL emitidas en los procedimientos administrativos, el Consejo Directivo acogió un total de 58 recomendaciones.
% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles.	La Gerencia de Asesoría Legal atendió en un plazo no mayor de 12 días hábiles, el 92.99% de las solicitudes de asesoría formuladas. De un total de 157 solicitudes, 146 fueron atendidas dentro de los 12 días hábiles.
% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles.	La Gerencia de Asesoría Legal atendió en un plazo no mayor de 7 días hábiles, el 93% de las solicitudes de asesoría formuladas, referidas a contrataciones. De un total de 43 solicitudes, 40 fueron atendidas dentro de los 7 días hábiles.

### Detalle de resultados a nivel de Actividades

#### Asistencia Jurídica a la Alta Dirección

- Se brindó 109 Asesorías a la Alta Dirección. Los principales temas son:
  - Alcance del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1246, sobre simplificación administrativa.
  - Evaluar la legalidad de la propuesta de modificación del Reglamento de Organización y Funciones (en adelante, ROF) del OSIPTEL.
  - Propuesta de norma que establece la instalación de infraestructura en bienes del Estado.
  - Implicancias de la modificación de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, respecto a la notificación electrónica.



- Se han sostenido reuniones con funcionarios de los Organismos Reguladores y de la Comisión de Defensa al Consumidor y Organismos Reguladores del Congreso de la República, a fin de evaluar la modificación de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismo Reguladores de la Inversión Privada de los Servicios Públicos.
- Se emitieron 95 opiniones sobre procedimientos administrativos. Se analizaron procedimientos administrativos sancionadores, solicitudes de confidencialidad de la información, procedimientos tributarios, entre otros.
- Se elaboró el informe de criterios, documento donde remite los “Criterios emitidos por el Consejo Directivo en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados entre julio de 2012 y diciembre de 2016”
- Se realizó 2 reuniones con las Áreas de Asesorías Jurídica del OSITRAN, OSINERGMIN y SUNASS sobre: “Análisis de Calidad Regulatoria de las normas expedidas por los reguladores, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1310, su Reglamento y el Manual para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria”.

#### Gestión de posición institucional frente a otras instituciones:

- Se comentaron 11 proyectos normativos. Los principales son:
  - ✓ Opinión al Proyecto de Ley que modifica el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1338- Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana formulado por la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República.
  - ✓ Opinión al Proyecto de Ley N° 732/2016-CR – “Ley que modifica el artículo 47 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y precisa el uso de mecanismos de ventas y atención de consumidores”.
  - ✓ Opinión respecto al Proyecto de Ley N° 1802/2017-CR – Ley de Difusión de Canales Televisivos de Transmisión Local vía servicios de televisión por cable.
  - ✓ Opinión respecto del Proyecto de Ley N° 825/2016-CR “Proyecto de Ley que prohíbe la difusión de Pornografía en Internet”.
  - ✓ Propuesta de Modificación del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
  - ✓ Comentarios al Proyecto de Ordenanza Municipal que prohíbe la instalación de tendidos de cableado aéreo de telecomunicaciones, energía eléctrica y afines.
- Se ha atendido solicitudes formuladas por diversas entidades del Estado, tales como el Ministerio Público, Policía Nacional, entre otros. Los principales temas son:
  - ✓ Información sobre la titularidad de servicios de telefonía móvil.
  - ✓ Instalación y/o desinstalación de infraestructura de telecomunicaciones



**Asesoría legal.**

- Se brindó 90 asesorías. Los principales temas fueron:
  - ✓ Aplicación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones a las infracciones Tributarias.
  - ✓ Información a los usuarios respecto a la aplicación de incrementos tarifarios.
  - ✓ Normativa aplicable al incumplimiento de la obligación de efectuar devoluciones y el inicio del plazo para el cómputo de la prescripción.
  - ✓ Aplicación del Régimen de Beneficios establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.
  - ✓ Reordenamiento de los cargos necesarios para la modificación del CAP provisional en atención a la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.
  
- Se formuló 10 recomendaciones. Entre los principales temas fueron:
  - ✓ Comentarios al Proyecto de Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, y tipificación de las obligaciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, y su Reglamento. Memorando N° 135-GAL/2017
  - ✓ Comentarios al Proyecto de Reglamento Interno del TRASU. Memorando N° 155-GAL/2017
  - ✓ Propuesta de modificación del Reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MTC, que establece el aprovechamiento y uso de bienes del Estado para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. Informe N° 166-GAL/2017
  - ✓ Proyecto de Norma que regula el procedimiento de emisión de mandato para la liberación de interferencias asociadas a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, para la ejecución de obras de infraestructura. Informe N° 255-GAL/2017.
  - ✓ Proyecto de Resolución que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. Memorando N° 305-GAL/2017.
  
- Se realizó 2 evaluaciones al Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales – SIPROI
- Elaboración de 250 boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucran la gestión del OSIPTEL.
- Participación en 27 grupos de gestión, entre los principales temas tenemos:
  - ✓ Modificación del Reglamento General de Supervisión
  - ✓ Modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
  - ✓ Modificación del Reglamento de Solución de Controversias entre empresas
  - ✓ Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales –SIPROI
  - ✓ Sistema de Gestión Normativa – SISGEN



- ✓ Ranking de Conectividad Distrital Arequipa – Trujillo
- ✓ Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG
- ✓ Fortalecimiento de los Organismos Reguladores, a través del proyecto de modificación de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismo Reguladores de la Inversión Privada de los Servicios Públicos

#### Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL.

Elaboración de 4 reportes trimestrales sobre las participaciones en la defensa del OSIPTEL en procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros, a requerimiento de la Alta Dirección

#### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a los indicadores, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p><b><u>Solicitudes de asesoría legal referida a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles</u></b></p> <p>La carga laboral de la Gerencia se ha visto incrementada por los diversos encargos recibidos por la Alta Dirección, además de ello, la participación de comisiones de trabajo, así como la ausencia del personal de la Gerencia (rotación del personal, licencia por maternidad, entre otros).</p> <p>Asimismo, cabe indicar que los temas consultados han requerido, en la mayoría de los casos, una reunión de trabajo intergerencial que permita tomar una posición institucional.</p>	<p>Se viene realizando reuniones de coordinación con las Gerencias, a fin de abordar los temas que éstas consideran relevantes; lo cual agiliza la asesoría a ser brindada por parte de la Gerencia de Asesoría Legal.</p>
<p>En relación a la actividad de Asistencia Jurídica a la Alta Dirección</p> <p><b><u>Fijación de criterios resolutivos del Consejo Directivo desde julio 2012 a diciembre 2016</u></b></p> <p>El cumplimiento de la actividad fue programada para el cuarto trimestre del 2017; sin embargo, a través del Informe N° 032-GAL/2018 de fecha 05 de febrero de 2018, se remitieron los Criterios emitidos por el Consejo Directivo en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados entre julio de 2012 y diciembre de 2016; conviene precisar que en la evaluación de las 268 Resoluciones emitidas en dicho periodo, fue necesario considerar una evaluación sobre las normas derogadas o modificadas.</p>	<p>La actividad fue realizada durante el año 2017; sin embargo, la fecha de presentación del informe corresponde al año 2018, debido al incremento de la carga de trabajo.</p>
<p>En relación a la actividad de Asesoría Legal.</p> <p><b><u>Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucran la gestión del OSIPTEL.</u></b></p>	



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Se ha difundido 3 boletines menos; toda vez que: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En la programación del POI hubo un error al momento de contabilizar los días laborables.</li> <li>(ii) El día 30 de junio de 2017, fue declarado feriado a través de Decreto Supremo N° 001-2017-PCM de fecha 06.01.2017.</li> <li>(iii) El día 16 de noviembre de 2017, fue declarado feriado a través de Decreto Supremo N° 110-2017-PCM de fecha 15.11.2017.</li> </ul>	Las publicaciones de normas de los días 29 y 30 de junio de 2017, fueron efectuadas en el Boletín Legal publicado el 3 de julio de 2017.  La publicación de normas del día 16 de noviembre de 2017, fue efectuada en el Boletín Legal publicado el 17 de noviembre de 2017.

### Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa es de 93%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Se alcanzó un nivel de conocimiento del OSIPTEL de 30.4%, superando la meta planteada para el año (29.17%).
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Se logró un 98.8% de noticias favorables (positivas + neutras).
% de Solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	De un total de 823 solicitudes recibidas en el año 2017, 368 fueron atendidas en un plazo menor o igual a 6 días, lo cual equivale a un 44.7 % del acumulado anual.
% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Al cierre del año 2017, la cantidad de seguidores en Twitter alcanzó los 73 900, un 35% más de lo registrado en 2016.
% de Incremento de "Me gusta" en la red social Facebook	Al cierre del año 2017, la cantidad de "Me gusta" en Facebook alcanzó los 156 293, un 23% más de lo registrado en 2016.
% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Al cierre del 2017 la cuenta de YouTube del OSIPTEL alcanzó los 1,843 suscriptores, un 40% más de lo registrado en 2016.
% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Se logró un incremento del 197.83% de visitas únicas a página web del OSIPTEL con respecto al año 2016, dicha cifra fue impulsada principalmente por las campañas de verificación de líneas y de consulta de titularidad.
Nivel de Influencia en redes sociales.	Al cierre del año 2017, el puntaje Klout alcanzó los 70 puntos, 8 puntos más que la meta planteada para ese año.

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

##### Acciones de Comunicación para el público EXTERNO.

- Se realizó una activación BTL por medio de una banderola aérea transportada por un paramotor durante el mes de febrero en las playas del sur del Lima.

- Se desarrollaron 49 micronotas para Redes Sociales sobre temas de coyuntura como propuestas de modificaciones normativas, ERETEL, audiencias públicas, conferencias de prensa, entre otros.

### Soportes para la comunicación EXTERNA.

- Elaboración de 10 videos tutoriales con contenido educativo, didáctico e informativo para los usuarios.
- Elaboración de la Memoria Institucional 2016. Se distribuyeron 400 ejemplares a una lista de contactos entre Ministros, Congresistas, Ejecutivos representantes de las empresas Operadoras, Universidades y especialistas del sector telecomunicaciones.
- Se publicaron 2 libros institucionales: (1) Hitos en la promoción de la competencia. Aportes de la regulación en el sector telecomunicaciones” (2) “La magia de Internet”.
- Elaboración de 4 boletines informativos - OSIPTEL.COM. El Boletín impreso tuvo un alcance de 25 mil lectores (8 mil ediciones impresas, y 17 mil visitas en la versión web institucional).
- Se elaboraron 9 Reportes Estadísticos. Cada Reporte fue distribuido a través del correo electrónico a 2,500 contactos, entre Congresistas, Ministros, funcionarios vinculados al sector, ejecutivo y docente. El nivel de lectoría del Reporte en la Página Web institucional aumentó 30.3% al alcanzar 5,587 visitas y descargas.
- Se elaboraron 600 millares de volantes distribuidos a nivel nacional sobre 4 temas:
  - ✓ ¿Cómo presentar un reclamo?
  - ✓ ¿Por qué debes conservar tu código de reclamo?
  - ✓ ¿Cuántas líneas tienes a tu nombre?
  - ✓ Portabilidad Numérica.
- Se elaboraron 12 Infografías. Las piezas gráficas fueron utilizadas en las Redes Sociales del OSIPTEL (Facebook, Twitter), en las publicaciones impresas (Boletín Osipitel.com) y en las conferencias de prensa.
- Se restablecieron las 19 publicaciones del OSIPTEL para sus descargas gratuita en las Bibliotecas virtuales de Itunes y Amazon. Desde esa fecha, se registraron 100 descargas, siendo los más solicitados: "La Magia de Internet", "El Boom de las Telecomunicaciones", "Glosario de Términos", "Impacto del Esquema de Fijación de Cargos", "Evolución del Mercado de las Telecomunicaciones", "Competencia y Regulación: 20 años de Jurisprudencia", entre otros.
- Se confeccionó el backing que ha sido utilizado para la producción de videos institucionales para Redes Sociales.

### Acciones de Comunicación para el público INTERNO.

- Se brindaron 6 entrenamientos de voceros al personal de las ODs en temas relacionados a comunicación corporativa y posicionamiento de la marca OSIPTEL a nivel nacional. Estos entrenamientos se realizaron en: Pasco (mayo), Huánuco (mayo), Ancash (agosto), Lambayeque (octubre), Arequipa (octubre), Tarapoto (diciembre). Asimismo, durante el período de lluvias (entre marzo y abril del 2017), la GCC tuvo la iniciativa de realizar entrenamientos de voceros virtuales con las ODs Piura, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Ica, Junín y Arequipa.
- Se realizaron entrenamiento de vocero al Gerente de Supervisión y Fiscalización, sobre los temas de “Supervisión de la calidad de las telecomunicaciones en la ciudad



de Arequipa” y “Supervisión de los planes contingencia implementados por las empresas operadoras para reducir el impacto de un eventual desastre natural, sobre los servicios de telecomunicaciones en la región Arequipa”.

#### Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales.

- Apoyo en la organización de 30° reunión del Comité Consultivo permanente I – Telecomunicaciones / Tecnología de la Información y la comunicación – CITEL, realizado del 18 al 21 de abril de 2017, en las instalaciones del Hotel El Olivar, en la ciudad del Lima.
- Se organizaron 4 reuniones “Sociedad Telecom”, sobre temas de:
  - ✓ Avances en la reducción del impacto visual de las Antenas en los distritos de San Isidro y Jesús María
  - ✓ Los Servicios de Telecomunicaciones en los Hogares Peruanos
  - ✓ El mercado de arrendamiento de circuitos en el Perú
  - ✓ La satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en zonas urbanas del Perú
- Se organizaron 12 Audiencias Públicas, según lo requerido por las Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, sobre temas de:
  - ✓ Revisión del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación.
  - ✓ Proyecto Normativo que aprueba la fijación de retribuciones para las Facilidades Complementarias al Servicio Portado de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, administrado para Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.
  - ✓ Proyecto Normativo que establecerá los Cargos de Interconexión Tope por Acceso a la Plataforma de Pago
  - ✓ Normas complementarias aplicables a las Facilidades de Red de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural.
  - ✓ Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, que incluye el Manual de Técnica Normativa y el Manual de la Declaración de Calidad Regulatoria.
  - ✓ Posible retiro de los TUP Rurales
  - ✓ Cargos de Interconexión Diferenciados
  - ✓ Acceso a NAP Regional de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica
  - ✓ Cargos de Terminación Móviles
  - ✓ Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica

Adicionalmente, se realizaron las siguientes ceremonias y otras actividades institucionales:

- ✓ Presentación de Libro – Aniversario Institucional
  - ✓ Ceremonia de Premiación del Concurso de Cuentos “Un País Conectado, es un País con Oportunidades”
  - ✓ Conferencia Magistral: Lecciones Aprendidas en la Regulación de las Telecomunicaciones.
  - ✓ Ceremonia de Presentación del Índice de Conectividad Móvil Municipal – Trujillo
- Se gestionó la visita del Sr. Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directo del OSIPTEL, a las regiones de Lambayeque (Chiclayo), Arequipa (Arequipa) y San Martín (Tarapoto).



### Fortalecimiento de la imagen institucional.

- Participación del OSIPTEL en las dos principales ferias de Libro del país, más de 20 mil personas visitaron el Stand del OSIPTEL en la Feria Internacional del Libro de Lima (FIL-2017) y en la Feria del Libro Ricardo Palma.
- Desarrollo de un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación.

### Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional.

- Se realizaron talleres para medios de comunicación en las provincias de Pasco, Huánuco, Ancash, Lambayeque, Arequipa y Tarapoto.
- 101 conferencias de prensa realizadas a nivel regional.
- Difusión de 120 notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público EXTERNO.</p> <p>En "Desarrollar campaña de Difusión Digital", la contratación de una agencia que elabore y ejecute el Plan de Medios para la Campaña Digital Institucional 2017 fue declarado desierto en tres oportunidades. Por tal razón, la ejecución de la Campaña se dará en 2018.</p> <p>En enero del 2018, se planteó lanzar la campaña, pero el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) prohibió la publicidad estatal en conformidad con la Ley de Elecciones Regionales, Provinciales y Municipales.</p>	<p>Se volvió a convocar y adjudicar la buena pro</p> <p>Se coordinó con el contratista para la elaboración del Plan de Medios. Sin embargo, la ejecución de la campaña se realizará en octubre del 2018, siempre y cuando se cuente con la autorización del Jurado Nacional de Elecciones (JNE). Cabe indicar que durante el presente año se realizarán las elecciones municipales y regionales, por lo que toda publicidad de las instituciones estatales debe contar con aprobación del JNE.</p>
<p>En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA.</p> <p>En "Gestionar la producción de material audiovisual", la Alta Dirección solicitó replantear cinco videos. Esta decisión se adoptó en el primer trimestre del 2017, lo que afectó la producción del paquete de 10 videos restantes.</p>	<p>Se han propuesto nuevos temas para la producción de videos.</p>

### Procuraduría Pública.

El cumplimiento de la Procuraduría Pública es del 100%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.



**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de procesos judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Se obtuvo el 92% esto debido al fortalecimiento de la estrategia en la defensa judicial, obteniendo resultados favorables.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Se ha obtenido el 91% de sentencias a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Se logró obtener un 20% de procesos judiciales concluidos en el año.
% de actualización del Sistema Informático sobre el estado de Procesos Judiciales	Se ha obtenido el 90% de actualización del Sistema informático sobre el estado de los procesos judiciales. Dicho porcentaje ha sido posible con el recojo oportuno de las notificaciones en la Casilla del Colegio de Abogados, en la Casilla Electrónica y el ingreso inmediato en los sistemas de seguimiento de causas.
% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Se ha gestionado la conclusión de procesos con antigüedad mayor a 4 años. Lo que ha dado un resultado de 57% de procesos archivados. Esta meta se ha logrado, con un plan de trabajo basado en acciones de impulsos procesales, gestorías y entrevistas en procesos debidamente identificados y seleccionados, programándose viajes a provincia inclusive.
% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	En el 2017 se ha iniciado 17 procesos judiciales y 2 denuncias en defensa del OSIPTEL, dentro del plazo de Ley.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Se alcanzó el 18% de procedimientos administrativos concluidos en el año. El porcentaje alcanzado se debe a mayor actividad de los órganos administrativos, incrementando la carga de procedimientos administrativos, lo que influyó en el planteamiento de un plan de organización por parte de esta Procuraduría realizando gestiones e impulso de la conclusión de procedimientos administrativos, generando un resultado mayor al programado.

**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**
**Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional.**

- Se han obtenido un total de 159 sentencias de las cuales 144 han sido resueltas a favor del OSIPTEL 14 en contra y una fundada en parte. Así mismo, se ha obtenido 62 procesos concluidos, de los cuales 57 procesos han concluido a favor del OSIPTEL (confirmando la legalidad de sus resoluciones administrativas), 2 en contra y 3 prescripciones.
- Han ingresado un total de 58 demandas en el año 2017, las cuales han sido debidamente contestados dentro del plazo Ley.
- Se participó en 220 asistencias a diligencias judiciales, entrevistas con jueces en el ejercicio 2017 a efectos de reforzar la defensa judicial del OSIPTEL.
- Se elaboraron 120 escritos de absolución de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios, lo que refleja el seguimiento oportuno y constante de defensa de



pronunciamientos obtenidos a favor del OSIPTEL, a efectos de obtener y mantener las sentencias y procesos concluidos a favor del OSIPTEL.

#### Defensa de OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional.

- 63 escritos de impulso de absolución de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.
- 67 asistencias a diligencia y/o entrevistas con funcionarios.
- 20 informes y/o memorandos comunicando el estado de conclusión de los procedimientos administrativos.

#### Defensa en Procesos Arbitrales seguidos contra OSIPTEL ante distintos Organismos Nacionales e Internacionales.

- 6 escritos de impulso en demandas iniciadas en la vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.
- 8 asistencias a diligencias de procesos arbitrales y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo.

#### Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.

- Se elaboraron 24 escritos de impulso procesal según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
- 22 entrevistas con fiscal, para gestionar y realizar seguimiento, para ejercer la defensa del OSIPTEL, según estrategia planteada.

#### Evaluación y seguimiento de defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos.

- Se evaluaron 48 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y administrativos, poniendo en conocimiento oportuno a las áreas involucradas de las sentencias de interés emitidas en los procesos judiciales, a fin de retroalimentar sus pronunciamientos administrativos con los criterios judiciales emitidos, facilitándoles tener dicha información como antecedentes y/o precedentes.
- Se elaboró el informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anuales de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.; tanto para la memoria anual del Consejo de Defensa Jurídica del Estado, como para el informe de gestión solicitado por la GCC.
- Se atendió 53 requerimientos de información sobre procesos judiciales administrativos y otros, información solicitada interna y externamente.

#### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional.	
Las vacaciones judiciales que tiene como duración todo el mes de febrero en la medida que el despacho judicial	Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes para que se apoyen a fin de atender los procesos judiciales de mayor demanda de tiempo y notificaciones remitidas.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>se restringe a atender solo escritos de término en plazos, no siendo posible impulsar procesos.</p> <p>El aumento de la carga procesal debido a la implementación de la notificación electrónica.</p> <p>Se llevaron a cabo 04 paros judiciales durante el 2017, en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre de 48 y 72 horas a nivel nacional de los trabajadores del Poder Judicial y del Ministerio Público, lo que generó carga y atraso en la pronunciaci3n de los juzgados en los procesos judiciales.</p>	<p>Se seleccionaron procesos m3s relevantes y con grado de complejidad alto a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtenci3n de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL.</p> <p>Se seleccionaron procesos con mayor complejidad a fin de fortificar la defensa con la contrataci3n de especialistas en las materias en cuesti3n.</p> <p>En temas de alta incidencia en la gesti3n actual, se realizaron coordinaciones con las 3reas involucradas a efectos de obtener opiniones t3cnicas para reforzar la defensa de OSIPTEL y la posici3n institucional respectiva.</p>
<p>En relaci3n a la actividad de Defensa de OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional.</p> <p>La existencia de pronunciamientos uniforme del Tribunal Fiscal con calidad de precedentes sobre la materia de Aportes por Regulaci3n adversos al OSIPTEL y que requieren para su ineficacia Acuerdos con Sala Plena del Tribunal Fiscal o su nulidad declarada mediante sentencia judicial con calidad de cosa juzgada.</p> <p>El incremento de la carga de procedimientos administrativos.</p>	<p>En temas de aportes y denuncias de barreras burocr3ticas ilegales ante INDECOPi se realizaron coordinaciones con las 3reas involucradas y se requiri3 opiniones t3cnicas para reforzar la defensa de OSIPTEL.</p> <p>Se han presentado escritos de reforzamiento de la defensa alcanzando e informando oralmente ante el Tribunal Fiscal, los criterios de las sentencias judiciales de 2° instancia emitidas por la 6° Sala Contenciosa Administrativa Sub Especialidad en temas tributarios y aduanero declarando FUNDADA las demandas de OSIPTEL y nulas las RTF N°s. 17813671-9-2013.</p> <p>Se vienen haciendo coordinaciones con la Procuradur3a P3blica del MTC y FITEL, sobre el tema del derecho de este 3ltimo.</p> <p>Se han obtenido judicialmente medidas cautelares de no innovar, ordenando al Tribunal Fiscal que no emita pronunciamientos aplicando las anteriormente mencionadas RTFS anteriormente.</p>
<p>En relaci3n a la actividad de Defensa penal ante el Ministerio P3blico y sedes policiales.</p> <p>Excesiva dilataci3n en resolver recurso de queja y riesgo de prescripci3n de la acci3n.</p> <p>Se llevaron a cabo 04 paros judiciales durante el 2017, en los meses de julio, agosto, setiembre y octubre de 48 y 72 horas a nivel nacional de los trabajadores del Poder Judicial y del Ministerio P3blico, lo que gener3 carga y atraso en la pronunciaci3n de los juzgados en los procesos judiciales.</p>	<p>Se realizaron requerimientos a la Fiscal3a Superior a fin de que resuelva el recurso de queja planteado.</p> <p>Se seleccionaron procesos m3s relevantes y con grado de complejidad alto a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtenci3n de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL.</p>



### Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.

El cumplimiento de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística es de 93%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Se ha realizado la publicación de los siguientes sistemas, en el portal web institucional: 1.- Herramienta de Medición de Velocidad de Internet 2.- Curso de extensión universitaria. 3.- Emisión automática de registro de atenciones provenientes del ATUS a la empresa encargada de evaluar la satisfacción del servicio al usuario. 4.- Encuestas dirigidas al usuario externo
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Se implementó las siguientes aplicaciones a disposición de los usuarios internos: 1.- Sistema de Normas legales y Jurídicas del OSIPTEL 2.- Implementación de mejoras al SIRUTEL, el cual absorbe funcionalidades del SIVSET. 3.- Formulario electrónico para elecciones CAFAE Periodo 2017-2019
Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Se logró mantener la disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información, superando el indicador establecido.
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Se logró mantener la disponibilidad de la operatividad del centro de datos, superando el indicador establecido.
Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Se realizó la encuesta para obtener el nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional, teniendo como resultado un 73% de satisfacción.
Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Se realizó la encuesta para obtener el nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos, teniendo como resultado un 61% de satisfacción.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

##### Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.

- Aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del OSIPTEL - PEGE mediante Resolución de Presidencia N° 027-2017-PD/OSIPTEL
- Publicación de la Herramienta de Medición de Velocidad de Internet Fijo en el Portal web institucional.
- Implementación del Servicio Web "Consulta por RUC de empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones sancionadas", en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano (PIDE).



- Se realizó la Digitalización de los expedientes del TRASU, documentos que ingresan a la Mesa de partes, Resoluciones de Alta Dirección, entre otros documentos.
- Emisión automática de registro de atenciones provenientes del ATUS a la empresa encargada de evaluar la satisfacción del servicio al usuario
- Se realizó el Informe Técnico para la implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas del OSIPTEL.
- Sistema de Normas legales y Jurídicas del OSIPTEL, que sirve como repositorio para proveer información relacionado a normas, artículos e incisos al Sistema para el registro y seguimiento de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales (SIPROI) y Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).
- Implementación del Formulario de Votación CAFAE 2017-2019, que permitió al personal de planilla del OSIPTEL efectuar el voto electrónico para elegir a los representantes del CAFAE correspondiente al periodo 2017-2019.
- Coordinaciones técnicas para la implementación del procedimiento de intercambio de información de equipos terminales móviles robados o hurtados, perdidos y recuperados, esto en el marco del Acuerdo interinstitucional firmado entre el Ministerio de Transportes y comunicaciones y el OSIPTEL de la república de Perú y el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y la Autoridad de Regulación, Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes del Estado Plurinacional de Bolivia
- Se han atendido diversas solicitudes de cruces de información entre la lista blanca y la lista negra, remitidas por la GPSU.

#### Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

- Renovación de la plataforma de equipos de networking de la sede central OSIPTEL, con el objetivo de garantizar la operatividad de los sistemas informáticos y contar con una red de alta calidad, desempeño y confiabilidad.
- Se emitió el informe de Evaluación para Ampliar la Capacidad de Almacenamiento y Procesamiento de Datos, realizada a la Plataforma de Servidores considerando los diversos aspectos de desempeño de la plataforma actual, como son procesamiento, almacenamiento, conectividad, garantía, soporte correctivo y preventivo, así como se evalúa las capacidades tanto técnicas como requisitos normativos para sostener las operaciones dentro de los 5 próximos años (2018-2022).
- Servicio de Outsourcing de Impresión, que permite atender las necesidades operativas del OSIPTEL, en cuanto a la generación de documentación impresa, garantizando la atención inmediata; así como la disponibilidad y gestión del servicio, adoptando las Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público, de acuerdo al Decreto Supremo 009-2009-MINAM.
- Elaboración de los Términos de referencia del Servicio de Interconexión mediante enlace dedicado para oficinas del OSIPTEL.
- Se renovaron las licencias de ARCGIS, Oracle EBS-ERP, STATA y TOAD por Oracle.

#### Gestión de la Seguridad de la Información.

- Se implementó el portal de datos abiertos, publicándose un link en la página web del OSIPTEL.
- Se realizó el Análisis de la seguridad informática - Ethical Hacking, de los aplicativos y servicios informáticos.



- Auditoría interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en conformidad con el ISO/IEC 27001:2013.
- Sensibilización al personal del OSIPTEL sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, mediante mensajes de correo electrónico.
- Capacitación en Interpretación y Formación de auditores internos en el ISO/IEC 27001:2013
- Implementación del nuevo Campus Virtual del OSIPTEL, habiéndose mejorado las funcionalidades y el nivel de interactividad con la plataforma. Se ha dispuesto el Campus Virtual para acceso público; es decir que el acceso al mismo puede realizarse de forma permanente desde cualquier dispositivo conectado a la Internet, sea desde la casa o utilizando un teléfono móvil.
- Se implementó el sistema de Ethical Phishing, con el fin de medir el grado de sensibilización de los usuarios ante correos fraudulentos.
- Con el fin de organizar la Primera Hackathon del OSIPTEL, se realizaron las siguientes actividades:
  - ✓ Liberación de bases de datos bajo el formato de Datos Abiertos.
  - ✓ Publicación del Portal de Datos Abiertos Institucional.
  - ✓ Elaboración de bases del concurso de la Hackathon.
  - ✓ Reunión de coordinación con Concytec, ESAN e IBM para la organización de evento.
  - ✓ Desarrollo del Portal Web del Evento.
  - ✓ Propuesta de Jurado.

#### Gestión de la Información Estadística.

- Se realizó la encuesta para obtener el nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional, teniendo como resultado un 73% de satisfacción.
- Se realizó la encuesta para obtener el nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos, teniendo como resultado un 61% de satisfacción.
- Elaboración de 4 boletines estadístico para el OSIPTEL.
- Elaboración de las siguientes herramientas estadísticas:
  - ✓ Reportes de Estadísticas, de Atención al Usuario.
  - ✓ Análisis Estadístico:
    - a) La percepción que tienen los colaboradores del OSIPTEL con respecto al comportamiento ético (Grupo de Trabajo para el Fomento de la Ética (GTFE)).
    - b) Análisis del comportamiento de variables relacionadas con las acciones de Supervisión (Subgerencia de Gestión –GSF).
    - c) Propuesta del Cuestionario sobre la Percepción sobre la Conducta Ética en la Institución a ser desplegado en el año 2017 (Grupo de Trabajo para el Fomento de la Ética (GTFE)).
  - ✓ Fichas muestrales, con sus respectivos Listados de unidades muestrales. Aplicación diferentes métodos muestreo.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.  Retrasos en la implementación de algunos sistemas programados.  Publicación de Decretos Legislativos que modifican a la LPAG, y en lo concerniente a las notificaciones electrónicas.	Priorización de actividades para la implementación de sistemas institucionales.  Coordinaciones con la GAL y la ST-TRASU para analizar las modificaciones en la normativa externa y planificar los cambios en la normativa interna; asimismo evaluar alternativas de implementación de una plataforma de casillas electrónicas única para las notificaciones de los expedientes.
En relación a la actividad de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.  Obsolescencia de Infraestructura Tecnológica.	Elaboración del informe de Evaluación para Ampliar la Capacidad de Almacenamiento y Procesamiento de Datos, realizada a la Plataforma de Servidores

**III. Evaluación Cuantitativa del POI 2017**

Se adjunta el **ANEXO 2** con los cuadros que contienen el detalle de las tareas programadas y ejecutadas por las Unidades Orgánicas al cierre del 2017, debidamente visados.

