

Anexo 1: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Al I Semestre 2017



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Agosto 2017

CONTENIDO

I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)	2
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.	6
Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.	14
II. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	27
Alta Dirección	27
Gerencia Administración y Finanzas	29
Órgano de Control Institucional	43
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.	45
Gerencia de Asesoría Legal	55
Gerencia de Comunicación Corporativa	60
Procuraduría Pública.	64
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.	67
Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados - Encargos.....	70
III. Evaluación Cuantitativa del POI al I Semestre 2017	72



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 72%, cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), lo alcanzado en este Producto 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.

Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Nivel de calidad de cobertura del servicio (Indic P)	En el primer semestre de 2017 el nivel de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) alcanzó en promedio los 98,92%, siendo la meta estipulada para el período del 95% como porcentaje mínimo de permanencia.
Índice de Calidad global de telefonía móvil (Indic P)	A reportarse al término del II semestre
% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil (centros poblados urbano rural) (Ind. 9 OEE3)	A reportarse al término del II semestre
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet (Indic P)	A reportarse al término del II semestre
% de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	A reportarse al término del II semestre
Tasa de cumplimiento de Compromisos de Mejora aplicables a los valores objetivo de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones	En el primer semestre de 2017, la Tasa de cumplimiento de Compromisos de Mejora aplicables a los valores objetivos de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones, alcanzó el 82% de cumplimiento.
% de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	A reportarse al término del II semestre
% de Localidades Rurales supervisadas para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales	En el primer semestre del año 2017, se supervisó en promedio el 9,6% del total de localidades (10.000), donde se verificó la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de interés social.
% de ratificación de PAS-GSF. (Ind. 15 OEE 5)	El porcentaje de ratificación de los PAS- GSF, en el primer semestre del año 2017 se situó en 84.09% del total de propuestas alcanzadas en los Informes de Análisis de Descargos emitidos por la GSF en el año.



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de cumplimiento de los plazos establecidos de la etapa de instrucción, por parte de la GSF, en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	A reportarse al término del II semestre
N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo personal de las Oficinas Desconcentradas que se encuentre involucrado con dicha labor.	A reportarse al término del II semestre
% de expedientes de supervisión finalizados dentro de los plazos aprobados (Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión PEI)	A reportarse al término del II semestre

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

En el primer semestre del año 2017 se supervisó un total de 1566 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.

1. Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones.

Se realizaron un total de 4325 supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones en lo concerniente a disponibilidad y continuidad, cobertura móvil y calidad de telefonía móvil.

2. Evaluación de los indicadores de calidad.

Se culminó con las mediciones en campo de calidad correspondiente al semestre 2017-1 con un total de 331 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.

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 al semestre 2016-2, de los cuales se emitió el correspondiente informe.

De la misma manera, se evaluó el cumplimiento de los siguientes indicadores:

- Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. por el periodo 2015.
- 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., por el periodo 2015.



También se realizaron acciones de monitoreo respecto a los planes de contingencia adoptados por las principales empresas operadoras frente a los desastres naturales en el territorio nacional.

Por otro lado, En el caso del servicio de acceso a Internet brindado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., se evaluó el reclamo del Subprefecto Provincial de Utcubamba sobre las deficiencias presentadas en la provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas.

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

Se visitaron 995 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, el Reglamento General de Tarifas y las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como la verificación de la operación y mantenimiento de las redes, desde los sistemas de gestión y los Centros de Operación y Mantenimiento de las empresas operadoras.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó 240 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.

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles, las mismas que, a partir del 21 de marzo de 2014 que se cumplió el primer hito de la Adenda del Contrato de Renovación; realizándose en el primer semestre de 2017 un total de 85 puntos de supervisión, correspondiéndole a las siguientes cláusulas I, II, IV. 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.

En el período en mención se emitió un informe sobre la evaluación del cumplimiento de la cláusula cuarta 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 110 supervisiones en el semestre en mención.

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 trimestre 2017.



4. Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Durante el primer semestre del año 2017, se iniciaron 28 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) y 10 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC).

De la misma forma, en el período se han emitido 76 Informes de Análisis de Descargos, donde 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 41.27% del total de expedientes sancionadores afectos al Memorando N° 665-GG/2015, tramitados en el año.

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

Se elevó a la Alta Dirección el proyecto de modificación del Reglamento de Supervisión, cuya última versión del Reglamento fue aprobada mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Localidad Supervisadas, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se viene reprogramando las supervisiones para el segundo semestre, a fin de obtener un cumplimiento óptimo al cierre del año 2017.
<p>El mismo problema tuvieron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones. Evaluación de los indicadores de calidad. Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se tomó la misma medida correctiva del acápite anterior.
<p>En relación a la actividad de Fiscalización en los casos de incumplimiento, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para el indicador % de Ratificación GSF-PIA: Al momento de evaluar los criterios por parte de PIA, estos cambiaron alineados al nuevo LPAG Para el indicador % de finalización de la etapa de instrucción: Valor 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uniformizar criterios desde la etapa de instrucción, ahora considerando el nuevo LPAG. Se estableció cronograma de cierre de expedientes sancionadores

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
alcanzado por debajo del establecido, debido a la fecha de caducidad producto del nuevo LPAG	iniciados y que cuentan con fecha de caducidad en este año 2017

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

El cumplimiento del Producto 2 es del 76%, contribuyeron con sus acciones la GPRC (89%), GSF (22%) y la ST (75%).

En ese sentido, a continuación se describe lo 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	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. Responsable: GPRC	Calculo anual
Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. Responsable: GPRC	Calculo anual
% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones Responsable: GPRC	Calculo anual
Índice de Competencia en el mercado de Internet Responsable: GPRC	Calculo anual
Índice de Competencia en el mercado de televisión de paga Responsable: GPRC	Calculo anual
Índice de Competencia en el mercado móvil Responsable: GPRC	Calculo anual
Índice de Acceso a los servicios de telecomunicaciones Responsable: GPRC	Calculo anual
% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión o contratos de dinero electrónico dentro del plazo legal aplicable Responsable: GPRC	Cumplimiento de los siguientes contratos: <ul style="list-style-type: none"> IX: Telefónica-Fravatel y TDP-Entel Compartición: Global Telecom- Telefónica Multimedia, América Móvil – Viettel (contrato y adenda) y Telefónica-Americatel OMV: 6to Adendumm a contrato de Virgin con TDP.



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo Responsable: GPRC	Cumplimiento de los siguientes Mandatos: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de mandato entre Dolphin y Entel • Conclusión de procedimiento de mandato entre ENOSA y Americatel. • Recurso de Reconsideración a Mandato presentado por SEAL.
Número de diagnóstico de mercados móviles, internet y cable publicados Responsable: GPRC	Se elaboró el documento "Evolución del mercado de internet móvil en el Perú".
Número de informes de avance de cumplimiento en planes de acción para el fortalecimiento de la promoción de la competencia Responsable: GPRC	Se elaboró el Documento de Trabajo: empleando la telefonía móvil para promover la inclusión financiera en el Perú: el caso del dinero electrónico.
% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH Responsable: GPRC	Se elaboraron 44 pedidos de información.
% de controversias solucionadas en el plazo establecido Responsable: ST	El cálculo de este indicador no se aplica al presente semestre debido a que no se ha emitido ninguna resolución final.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

1. Regulación Tarifaria Minorista

- **Ajustes trimestrales de categoría I:** Mediante Resoluciones N° 01-2017-CD/OSIPTEL (marzo-mayo 2017) y N° 065-2017-CD/OSIPTEL (junio-agosto 2017) 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, antes 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 es Ministerio estableciera las tarifas correspondientes. El OSIPTEL, en el marco del apoyo requerido, ha remitido carta la MTC indicando la información que se requiere para poder realizar el análisis solicitado. A la fecha nos encontramos a la espera de la información solicitada.
- **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 ha llevado a cabo la primera reunión de coordinación con el MTC y se ha solicitado información necesaria para el análisis.

2. 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/OSIPTEL.
- **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/OSIPTEL. 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 a la fecha recibida la propuesta de cargos así como el sustento respectivo de los operadores. En la actualidad nos encontramos revisando la información remitida y coordinada con la consultora Analsys Mason, quien ha sido contratada para el desarrollo del modelo de costos correspondiente. Se espera publicar la propuesta de cargo para comentarios en el IV trimestre del año.

3. 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 OSIPTEL para emitir pronunciamiento, por lo que se espera publicar la propuesta de proveedor importante de este mercado en el IV trimestre del año.
- **Norma facilidades complementarias y 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

previstas. En este contexto, se emitieron las Disposiciones Generales para la prestación de facilidades complementarias en el 2016. Luego, este año se establecieron las retribuciones a pagar a Azteca por el acceso a dichas facilidades mediante Resolución N° 032-2017-CD/OSIPTEL

- **Operadores de infraestructura rural móvil (OIMR):** De acuerdo a las facultades del OSIPTEL 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, mediante Resolución N° 066-2017-CD/OSIPTEL 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 ha elevado para consideración del Consejo Directivo la propuesta final de norma.
- **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.

4. Seguimiento de mercados.

- Se han realizado 4 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 GFS cuando se encuentra algún indicio de incumplimiento de la normativa vigente.

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

- **Interconexión:** En el primer semestre del año se han tramitado 03 contratos de interconexión, sobre diversas materias y mandato entre Americatel y América Móvil.
- **Dinero electrónico:** En el primer semestre del año se ha tramitado 01 contrato de dinero electrónico.
- **OMV:** En el primer semestre se ha tramitado 02 contratos de OMV (principal y adenda al contrato de TDP con Virgin). Asimismo, se encuentra en trámite un mandato OMV entre Dolphin y Entel.
- **Compartición de infraestructura:** Se han tramitado 14 contratos de compartición. Asimismo, se han emitido tres mandatos de compartición de infraestructura entre las empresas (i) Americatel- ELSE (ii) Multivisión - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste y (iii) Americatel-ENOSA y se encuentran en proceso dos más: (i) mandato de acceso de Gilat Networks Perú S.A. y Azteca y (ii) Capabice y Sociedad Eléctrica del Sur Oeste.

6. Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión

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).
- Asimismo, en el primer semestre del 2017 se aprobó la ampliación de plazo de entrega de documentos metodológicos e informes regulatorios preliminares de contabilidad separada para las empresas Cablevisión, OLO, TVS Wireless y Velatel. 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 y Americatel.

Evaluación de los periodos de concesión

- En el primer semestre del año se han tramitado la notificación de 06 informes de evaluación correspondiente al año 2016 (pero utilizando información del año 2015) para las empresas Entel, Telefónica, América Móvil, Gilat, Americatel y Level 3, a fin que se reciba los comentarios correspondientes de las referidas empresas. Cabe señalar que los mismos se han tramitado de acuerdo de parte, ya que no han habido pedidos expresos del MTC.
- Asimismo, se encuentran en trámite los informes de evaluación correspondiente al año 2017 (pero utilizando información del año 2016).

7. Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Esta supervisión tiene como finalidad que las empresas que brindan servicios de telefonía fija, servicios móviles, telefonía pública, tarjeta de pago, etc. efectúen la correcta tasación, facturación y/o cobro de los servicios que brindan, cumpliendo con aplicar las tarifas publicadas para cada caso. Sobre el particular, cabe destacar en lo que viene del año se realizaron acciones de monitoreo respecto al funcionamiento de los sistemas de medición de consumo de datos móviles 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.

8. Investigaciones preliminares y solución de controversias

De acuerdo a los plazos establecidos para la tramitación de las controversias, los procedimientos en trámite se encuentran aún en la etapa de investigación por lo que no corresponde que el Cuerpo Colegiado Permanente emita Resoluciones finales durante el segundo semestre del año 2017. Adicionalmente, las solicitudes de información a las empresas denunciadas han sido entregadas con un mayor plazo al estipulado lo que no ha permitido que la Secretaría cuente con la información suficiente para adelantar la etapa de investigación. De otro lado con la modificación del ROF se tuvo que designar a un Cuerpo Colegiado Permanente que asuma la tramitación de los expedientes, lo que ocasionó también cierto retraso en la ejecución de las actividades.

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

Conformación de Cuerpo Colegiado Permanente

Se conformó un (1) Cuerpo Colegiado Permanente encargado de conocer y resolver los procedimientos de solución de controversias sobre libre y leal competencia, así como continuar con la tramitación de los procedimientos de solución de controversias respecto a dichas materias que se encontraban a cargo de los Cuerpos Colegiados Ad- hoc del OSIPTEL.

Tramitación de Controversias

Se viene tramitando 7 procedimientos administrativos.

10. Solución de controversias en segunda instancia administrativa

Tramitación de apelaciones por el Tribunal de Solución de Controversias

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias al 30 de junio de 2017, ha tramitado el Procedimiento de oficio contra Sky Networks S.A.C. hasta la expedición de la Resolución final. Actualmente viene tramitando el Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C.

Emisión de Resolución final

Durante el segundo semestre el Tribunal de Solución de Controversias emitió la 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.

11. 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 2 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

12. Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas.

- “Propuestas de Modificación al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones”, a solicitud de la Gerencia de Asesoría Legal (Memorando N° 00163-ST/OSIPTEL de fecha 21/03/2017).
- Modificación del Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas (Resolución de Consejo Directivo N° 038-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24/03/2017).
- “Propuesta de Designación de los Miembros del Cuerpo Colegiado Permanente del OSIPTEL” (Informe N° 00025-ST/2017 de fecha 26/05/2017).

13. Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia.

Difusión y capacitación a empresas operadoras en relación a las labores del OSIPTEL como agencia de competencia

La realización de charlas de capacitación es un mecanismo eficaz para brindar información sobre la labor de OSIPTEL como agencia de competencia en el mercado de telecomunicaciones, así como sobre los procedimientos de solución de controversias entre empresas y los tipos de conflictos que involucran (libre y leal competencia, interconexión y derecho de acceso a la red, acceso y uso compartido de infraestructura); y sobre las principales normas aplicables al sector, con especial énfasis en las normas de libre y leal competencia y su ámbito de aplicación.

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.



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.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Empresas Operadores de servicios de telecomunicaciones (UM del Producto de PP), se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.
<p>El mismo problema tuvieron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medidas regulatorias. - Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tomaron las mismas medidas que la anterior.
<p>En relación a la actividad de Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas solicitan sistemáticamente ampliaciones de plazos para la entrega de información, lo que retrasa el análisis. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.
<p>En relación a la actividad de Seguimiento de Mercados, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se remiten cartas de consulta a las empresas. • Ante posibilidad de incumplimiento de la normativa vigente, se informa a GSF.
<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, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>En relación a la actividad de Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe reservar la única sala 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>En relación a la actividad de Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas y la abogacía de la competencia. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar personal, requerido en el Informe de diagnóstico.
<p>En relación a la actividad de Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Poca participación de empresas operadoras 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se solicitó apoyo del Jefe de la ODE para convocar a las empresas.

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

El cumplimiento del Producto 3 es del 91%, contribuyeron con sus acciones la GPSU (89%), GOD (92%), GSF (88%) y la ST (100%).

En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
<p>Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija (Ind PP) Responsable: GPSU</p>	<p>Este indicador se reportará al finalizar del año.</p>
<p>Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil (Ind PP) Responsable: GPSU</p>	<p>Este indicador se reportará al finalizar del año.</p>



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet (Ind PP) Responsable: GPSU	Este indicador se reportará al finalizar del año.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable (Ind PP) Responsable: GPSU	Este indicador se reportará al finalizar del año.
Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional Responsable: GPSU	Este indicador se reportará al finalizar del año.
Porcentaje de usuarios con conocimiento de sus derechos Responsable: GPSU	Este indicador se reportará al finalizar del año.
% 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. Responsable: GPSU	En el primer semestre del 2017, 164 de los comentarios y/o conformidades de los 168 modelos de contrato de abonado remitidos al OSIPTEL se dieron en un plazo no mayor a 20 días útiles. Es decir, se obtuvo como resultado de indicador un 97.62%.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario Responsable: GPSU	En el primer semestre del 2017, la SGPU gestionó 183 casos de usuarios, 91.27% de los cuales (167) tuvieron un resultado satisfactorio para estos.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

1. Servicios de orientación al usuario.

- Se realizaron las siguientes 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 Consumidor¹.
 - ✓ La II Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo entre el 15 y el 21 de mayo en conmemoración del Día de las Telecomunicaciones².

Adicionalmente, se realizaron 2,803 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación.

En esa misma línea, realizaron 3,081 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; 36 de ellas estuvieron dirigidos a personas con discapacidad.

Tomando en cuenta las actividades de orientación realizadas (jornadas y charlas de orientación), en el periodo analizado se ejecutaron 185 en zonas rurales, y 731 en distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga y zonas fronterizas).

¹ Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 096-GPSU/2017.

² Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 294-GPSU/2017.

- Se elaboraron 6 reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente (Reporte del año 2016, enero, febrero, abril y mayo de 2017) a través de los diversos canales de orientación institucionales.
- Se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTEL 6 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 elaboró 1 informe referido a la atención del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL, correspondiente a la atención de las reclamaciones en el II semestre del 2016 (Memorando N° 050-GPSU/2017 de fecha 31.01.2017).
- Se llevaron a cabo 7 charlas de capacitación dirigidas al personal de las oficinas desconcentradas y centros de orientación, cuyos temas y fechas se detallan a continuación:
 - ✓ Decreto Legislativo N°1338 que tiene por objeto la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG (27, 28 y 29 de marzo).
 - ✓ Modelo de Calidad de Atención y Protocolo de Usuarios difíciles (26 y 27 de junio)
 - ✓ Proceso de atención y orientación a usuarios del SGC (27 y 28 de junio)
- Se brindó el servicio de contact center de manera continua durante los seis meses del año.
- Se propuso el Plan Anual de Capacitación a los Agentes del Sector, el cual fue aprobado por la Gerencia General.
- Se realizó 1 curso de capacitación presencial a usuarios en la ciudad del Cusco (17.05.2017).
- Se realizaron 3 cursos de capacitación presenciales a empresas operadoras: 1 en Cusco (18.05.2017) y 2 en Lima (15.06.2017 y 23.06.2017).
- Se finalizaron 183 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.

2. Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

- Se atendieron 168 solicitudes correspondientes a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras.
- Se remitieron a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización cuarenta y ocho (48) 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, se registraron 2080 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 lo que va del año se ha verificado un total de S/ 284.999 lo que representa un total de 671,847 abonados afectados; principalmente por interrupciones de los servicios públicos brindados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.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 treinta y cuatro (34) informes relacionados en aspectos como verificación biométrica de huella dactilar, usuarios con más de 10 líneas, portabilidad numérica, calidad de atención a los usuarios y reglamento de reclamos, diferentes artículos del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; así como, la verificación del cumplimiento de Medidas Correctivas.
- En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura** durante el primer semestre del 2017, se emitieron cuatro (4) informes correspondientes a los servicios de: portador local de Cablevisión S.A.C., portador local en la modalidad no conmutado de DIRECTV Perú S.R.L., telefonía fija en la modalidad de abonados de Viettel Perú S.A.C.; y, distribución de radiodifusión por cable en la modalidad de cable alámbrico u óptico de KSKTL E.I.R.L.

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

En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones, en el primer semestre de 2017 en el TRASU se resolvieron 33 846 recursos de apelación y 19 084 quejas, lo cual da un total de 52 930 expedientes.

Respecto a las sanciones impuestas por el TRASU por incumplimiento de resoluciones, cabe señalar que en el primer semestre del presente año se han resuelto 4 expedientes³.

³ Expediente 0008-2016/TRASU/ST-PAS; Expediente 0011-2017/TRASU/ST-PAS; Expediente 0017-2017/TRASU/ST-PAS; Expediente 0004-2016/TRASU/ST-PAS.

3.1. Solución de reclamos.

En el primer semestre del presente año se ha acelerado el incremento en el ingreso de expedientes que son elevados al TRASU. Así, se ha alcanzado el pico más alto en el mes de mayo de 2017, en el cual ingresaron 16,902 expedientes, de los cuales 11,056 fueron apelaciones y 5,846 quejas.

Ahora bien, respecto a la cantidad de expedientes resueltos, desde enero del presente año el TRASU logró aumentar su capacidad resolutoria, conforme a lo establecido en el Informe N° 053-ST-2016 (Plan de Contingencia – Contratación de 20 practicantes), en el cual se estimó que con la contratación de 20 practicantes, la capacidad resolutoria se incrementaría en aproximadamente 5 000 expedientes mensuales. Así, en el mes de mayo de 2017 el TRASU llegó a resolver un total de 10,338 expedientes.

Sin embargo, pese al incremento de la capacidad resolutoria, dada la cantidad de expedientes que ingresan mensualmente al TRASU, la brecha existente entre expedientes ingresados y resueltos se sigue incrementando mes a mes, llegando a un promedio aproximado de 7000 expedientes mensuales.

En ese sentido, la Secretaría Técnica presentó el Informe N° 00009-ST/2017 de fecha 10 de marzo de 2017, mediante el cual requiere la activación del Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad respecto al incremento de los expedientes del TRASU. Asimismo, este informe fue complementado con el Informe N° 00019-ST/2017 de fecha 10 de abril de 2017. Cabe precisar que este Plan de Contingencia fue aprobado mediante Memorando N° 00666-GG/2017 de fecha 5 de mayo de 2017 y, en atención a ello, se han implementado 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 OSIPTTEL, quienes se dedicarán al análisis de expedientes y a la elaboración de proyectos de resolución para su votación en las Salas Unipersonales y Colegiadas del TRASU.
- ✓ Mediante Memorando N° 00297-ST/2017 de fecha 31 de mayo de 2017 se ha solicitado 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.
- ✓ Con fecha 28 de junio de 2017 se emitió el Informe N° 00027-ST/2017, mediante el cual se requiere la conformación de tres Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima como parte de la implementación del Plan de Contingencia.

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

La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU ha emitido dos informes sobre la evaluación de procedimientos sancionadores de oficio y de parte, los cuales se detallan a continuación:

Fecha	Informe N°	Asunto
20.03.2017	00006-STTRASU/2017	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
27.03.2017	00007-STTRASU/2017	Informe de evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones de apelaciones y quejas, durante el período que abarca de marzo de 2016 a setiembre de 2016.

3.3. Visitas de evaluación a Salas Unipersonales.

Con fecha 26 de junio de 2017, se realizó una visita de evaluación a la Sala Unipersonal de La Libertad, en la cual se abordaron 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.



3.4. Informe de labor resolutive

En el primer semestre del presente año, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU ha elaborado un (01) Informe sobre la Labor Resolutive del TRASU. Así, se presentó el Informe N° 00011-TRASU/2017 de fecha 31 de marzo de 2017, cuyo objetivo es dar a conocer las principales acciones desarrolladas por el TRASU durante los meses de julio a diciembre del año 2016, e informar 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 durante los meses de julio a diciembre del año 2016. Dicho Informe incluye las recomendaciones correspondientes a fin de cubrir la situación informada.

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

- “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (Informe N° 00003-ST/2017 de fecha 30/01/2017, Resolución de Consejo Directivo N° 012-2017-CD/OSIPTEL).
- “Proyecto de Conformación de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, período 2017-2019” (Informe N° 00007-ST/2017 de fecha 08/03/2017, Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-CD/OSIPTEL).
- “Procedimiento para la Designación los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU”. (Informe N° 00013-ST/2017 de fecha 17/03/2017, Resolución de Consejo Directivo N° 053-2017-CD/OSIPTEL).
- “Ampliación del Plazo de Resolución de los Recursos de Apelación y las Quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios” de fecha 11/04/2017, Resolución de Consejo Directivo N° 055-2017-CD/OSIPTEL.
- “Informe que sustenta el Proyecto del Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios” de fecha 28/06/2017.

- En el primer semestre del presente año, 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 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).

En efecto, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL se modificaron los artículos 10°, 26°, 27°, 33°, 34°, 36°, 38°, 39° y 85°, se incluyeron los artículos 36°-A y 36°-B, se derogó el artículo 35°, se sustituyeron las infracciones y respectivas sanciones de los numerales 24, 25 y 28 del “Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones” y se sustituyó el Anexo N° 2 (Formatos) del Reglamento de Reclamos, de modo tal que se introdujeron los siguientes cambios:

- ✓ El pedido de acceso al expediente puede realizarse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Para efectos de acreditar la representación general, ya no se requiere que la carta poder simple presentada por el representante sea acompañada con la copia de documento legal de identificación del usuario. Asimismo, se agregó que, ante el TRASU, también pueda presentarse una declaración jurada otorgada por el usuario respecto a su representación.
- ✓ Se incluyó a la comparecencia como una forma adicional de acreditar la representación especial y la posibilidad de que el usuario elija entre cualquiera de las formas establecidas para dicha acreditación.
- ✓ Se señaló expresamente que, cuando corresponda (por ejemplo: casuística que involucre temas técnicos), la motivación de las resoluciones puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares; supuestos bajo los cuales, al constituir los mismos parte integrante de las resoluciones, serán notificados conjuntamente con éstas.
- ✓ Se establecieron dos supuestos en virtud de los cuales se aplica el Silencio Administrativo Positivo:
 1. Cuando habiendo transcurrido el plazo máximo para pronunciarse, la entidad no hubiera notificado el pronunciamiento respectivo; y,
 2. Cuando habiendo transcurrido los plazos máximos sumados para pronunciarse y notificar, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo.
- ✓ Para efectos de la notificación personal se estableció que:
 - En los casos en los que el usuario no haya indicado domicilio o éste sea inexistente, se podrá optar por notificar al usuario en cualquiera de los domicilios señalados en el párrafo precedente.
 - La segunda visita sea obligatoria para todos los casos en los que en una primera visita no haya podido realizarse la notificación personal en el domicilio correspondiente.
 - Se estableció que la notificación de actos administrativos debe realizarse en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde su expedición, en el horario de 8:00 a 18:00 horas.



- ✓ Respecto a la notificación bajo puerta, se estableció que procede la notificación bajo puerta en segunda visita para todos los casos, cuando en dicha oportunidad (segunda visita) tampoco haya sido posible la realización de la notificación personal.
- ✓ Respecto a la notificación personal, se incluyeron las siguientes modificaciones:
 - Se modificó el término “acuse de recibo” por “mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado”.
 - Se modificó el plazo que debe transcurrir para proceder a la notificación personal cuando la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el correspondiente mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario; de un (1) día hábil a dos (2) días hábiles.
 - Se precisó que cuando se proceda a la notificación personal, se volverá a computar el plazo de notificación al que se hace referencia en el artículo 36°-A.
 - Se estableció la posibilidad que las empresas operadoras y el OSIPTEL asignen casillas electrónicas a los usuarios.
 - Se modificó el horario para realizar notificaciones electrónicas, estableciéndose el horario de 8:00 a 20:00 horas. En efecto, en atención a los comentarios formulados, se acoge la propuesta de establecer un rango horario para las notificaciones por correo electrónico.
- ✓ Se amplió el plazo para presentar recursos de apelación en quince (15) días hábiles.

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

Se han identificado veintidós (22) resoluciones de jurisprudencia emitidas por el TRASU. En el primer semestre se publicaron en la página web institucional las primeras 16 resoluciones. Las resoluciones correspondientes al segundo trimestre fueron seis y se remitieron a la Gerencia de Comunicación Corporativa para su publicación. Todo ello con la finalidad de mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones y quejas.

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

Se presentó al Consejo Directivo el Proyecto del Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, el cual fue sustentado mediante Informe N° 00028-ST/2017 de fecha 28 de junio de 2017.

Esta propuesta de Reglamento Interno tiene por objetivo normar el régimen interno del TRASU a la luz de la normativa legal vigente, al mismo tiempo que incorpore mecanismos que dinamicen el desarrollo de sus funciones, garantizando su adecuado funcionamiento.



4. Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Se llevó a cabo la reunión en la que se elaboró la agenda de trabajo conjunta con las Asociaciones de Usuarios (22 de febrero),
- Se han llevado a cabo 4 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).

- 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).
- Se elaboró 3 proyectos POI 2017 para cada Consejo de Usuarios. Asimismo, se gestionó la aprobación de los mismos
- Se han asistido a los Consejos de Usuarios Regionales en llevar a cabo 4 actividades, tal como se detalla:
 - ✓ Taller: "La Calidad del Servicio de Telefonía Móvil" y "El Reglamento para la atención de Reclamos de Usuarios y Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones". Fecha: 17 de mayo de 2017. Lugar: Centro de Convenciones de la Municipalidad Provincial del Cusco.
 - ✓ Audiencia Pública: "Seguridad Ciudadana en la Telefonía Móvil". Fecha: 14 de junio de 2017. Lugar: Mc. Hotel – Ica
 - ✓ Taller: "Seguridad Ciudadana en la Telefonía Móvil". Fecha: 16 de junio de 2017. Lugar: Centro de Orientación del Callao
 - ✓ Taller: "Seguridad Ciudadana en la Telefonía Móvil". Fecha: 23 de junio de 2017. Lugar: Universidad Tecnológica del Perú – Lambayeque.

- Se desarrollaron 6 informes de seguimiento a las labores de los Consejos de Usuarios Regionales.
- En mayo del 2017, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 062-2017-CD/OSIPTEL se conformó el Consejo de Usuarios para el periodo 2017-2019.
- Se asistió al Comité Electoral para la elaboración del Reglamento Electoral para la elección del Consejo de Usuarios para el periodo 2017-2019 (mayo del 2017).

5. Marco normativo de protección al usuario.

- El proyecto de modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra en etapa de elaboración, se prevé presentarse en el tercer trimestre del presente año.

- Se elaboraron 5 Boletines Informativos del SIRT, tal como se detalla:
 - ✓ Planes Móviles bajo la Portabilidad Numérica (Enero).
 - ✓ Planes móviles exclusivos para determinados grupos de usuarios (Febrero).
 - ✓ Reducción de la “Tarifa Social” de Telefonía Móvil Prepago (Marzo).
 - ✓ Bloques de Canales Adicionales - Televisión por Cable (Abril).
 - ✓ Roaming Internacional – Telefonía Móvil (Mayo).
- Se elaboraron 2 estudios de investigación, tal como se detalla:
 - ✓ 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).
- El informe de análisis de la información estadística sobre reclamos en primera instancia se encuentra en etapa de elaboración, se prevé presentarse en el tercer trimestre del presente año.

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

- Elaboración del documento **“Diagnóstico de la Política de Desconcentración del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones”**. En el citado documento de trabajo se describe la situación actual de la desconcentración del OSIPTEL, abordando los temas de: infraestructura de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, modelos organizacionales, gestión de recursos humanos y capacitación, tecnologías de la información y comunicaciones, sistemas de gestión, servicios brindados, e indicadores.

En este contexto, se presentan los problemas identificados en el proceso de desconcentración del OSIPTEL.

- Se realizaron 5 charlas virtuales al personal de las Oficinas Desconcentradas, con la finalidad de reforzar la gestión y sus modelos de aplicación:
 - ✓ “Cómo realizar una consulta presupuestal mediante el SAI” (25, 26 y 27 de enero).
 - ✓ “Proceso de Supervisión del Sistema de Gestión de la Calidad” (15 y 19 de junio).
 - ✓ “Proceso de Solución de Reclamos del Sistema de Gestión de la Calidad” (21 de junio).
 - ✓ “Sistema de Gestión de la Calidad” (22 y 23 de junio).
 - ✓ “Proceso de Atención y Orientación a Usuarios del Sistema de Gestión de la Calidad” (26 y 27 de junio).
- Se realizaron 3 charlas virtuales al personal de las Oficinas Desconcentradas, con la finalidad de actualizar temas normativos:



- ✓ “Modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General” (22 y 23 de marzo).
- ✓ “Decreto Legislativo N°1338” (28, 29 y 31 de marzo).
- ✓ “Modificaciones al Reglamento de Atención a Usuarios” (19 de mayo).

- Se han elaborado dos informes técnicos acerca de las intervenciones satisfactorias en la solución de problemas de los servicios de telecomunicaciones reportados por los ciudadanos en las provincias del Perú (Excepto Lima y Callao), evaluando dichas intervenciones a los meses de febrero y abril.

El resultado del indicador “porcentaje 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)” al mes de abril fue de 51.03%.

- Se realizaron 9 visitas de supervisión a diferentes sedes institucionales: Oficinas de Puno, San Martín, Madre de Dios, Ayacucho, Arequipa y Huánuco; y Centros de Orientación de Juliaca, Yurimaguas, y Chincha.
- Se han realizado 5 Comités Descentralizados en los meses de enero, febrero, marzo, abril, y junio. Dada la coyuntura de transferencia de gestión de la Presidencia y Gerencia General, se postergó el Comité Descentralizado del mes de mayo.

7. Servicios de arrendamientos y seguridad.

Cada Oficina Desconcentrada elaboró dos informes, uno sobre la conformidad del servicio de seguridad y vigilancia, y otro sobre el servicio de arrendamiento de local. Se evaluó el período de enero a mayo del 2017.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP), se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cumplimiento a las medidas del Plan de Contingencia con la finalidad de atender el exceso de demanda no cubierta de los expedientes de reclamos de segunda instancia, se ha reducido la cantidad del personal dedicado a las orientaciones en el interior del país, lo que ha provocado una caída del cumplimiento de la meta planteada para este año. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se estimó nuevamente la meta de Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP), la misma que se vería reducida en 8.35%. En este sentido, se solicitará la modificación de la meta del indicador de este año a 709,503 orientaciones y a 688,218 usuarios protegidos en sus derechos.
<p>En relación a la actividad de Servicios de orientación al usuario, se presentaron los mismos problemas que se detallaron en el ítem anterior.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se contrató a personal practicante para que asuma las tareas de los orientadores.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> Nuevas tareas y funciones asignadas a 14 orientadores de la GOD, como parte del Plan de Contingencia de apoyo al TRASU lo que conllevó a analizar las metas establecidas inicialmente para el Servicio de Orientación, así como el presupuesto asignado . 	<ul style="list-style-type: none"> Se reclasificó el presupuesto correspondiente al Costo Fijo irrogado por el personal orientador a la Secretaría Técnica para que exista correspondencia entre la asignación de fondos con las metas establecidas en el POI. Se asignó a la Gerencia de Oficinas Desconcentradas el presupuesto del nuevo personal practicante contratado para las labores de orientación. Se presentó el reajuste de la meta de número de orientaciones a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
<p>En relación a la actividad de Marco normativo de protección al usuario, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a los trabajos de implementación del RENTESEG, 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>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Asimismo, se tomarán las medidas necesarias con la finalidad de cumplir todas las actividades programadas para el presente año.
<p>En relación a la actividad de Solución de Reclamos, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha acelerado 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), aún existe una brecha entre expedientes ingresados y resueltos, llegando a un promedio aproximado de 7000 expedientes mensuales. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se activó el Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad La GOD confirmó el apoyo a la STTRASU de catorce (14) orientadores de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación del OSIPTTEL, quienes se dedicarán al análisis de expedientes y a la elaboración de proyectos de resolución para su votación en las Salas Unipersonales y Colegiadas del TRASU. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 55-2017-CD/OSIPTTEL, 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. 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.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
	<ul style="list-style-type: none"> Se requirió la conformación de tres Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima como parte de la implementación del Plan de Contingencia.
<p>1. En relación a la actividad de Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dada la coyuntura de transferencia de gestión de la Presidencia y Gerencia General, en el mes de mayo no se efectuó la reunión mensual de los Comités Descentralizados (Norte, Sur, y Centro-Oriente). Según la modificación del POI se consideró para el segundo trimestre la "Elaboración de propuestas de alternativas de estrategia para facilitar la desconcentración"; sin embargo, ésta Gerencia con Memorando N° 130-GOD/2017 presentó el Cronograma del Plan de Trabajo en donde se programó la presentación del citado documento para el tercer trimestre. Por tal motivo, en la evaluación está figurando como no ejecutado. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para la elaboración de la estrategia se está considerando tanto fuentes internas como externas. Como fuente interna se ha coordinado con la GPRC para el apoyo en el sustento técnico de las propuestas que plantearemos. Para ello, se ha enviado data estadística sobre los gastos del servicio orientación (gastos fijos y variables 2014 al 2016), número de orientaciones, quedando pendiente lo relacionado al servicio de supervisión. Asimismo, como fuente externa nos hemos reunido con funcionarios de las entidades públicas Defensoría del Pueblo, Órgano Supervisor de Contrataciones, Contraloría General, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, para conocer sus estrategias y modelo de gestión en el marco de su política de desconcentración y descentralización.

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 94%.

En ese sentido, 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	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional – PEI Responsable: Presidencia	El PEI llegó a un cumplimiento del 82% al I semestre 2017.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones" Responsable: Presidencia	El PP llegó a un cumplimiento del 75% al I semestre 2017.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI Responsable: Gerencia General	El POI llegó a un cumplimiento del 86% al I semestre 2017.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado) Responsable: Gerencia General	El presupuesto llegó a un 42% al I semestre 2017.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC Responsable: Gerencia General	El PAC llegó a un 58% al I semestre 2017
% de expedientes de procedimientos administrativos sancionadores que cumplen los plazos definidos. Responsable: Gerencia General	Este indicador tiene meta anual
% de ratificación de PAS-GG. (Ind. 17 OEE 5) Responsable: Gerencia General	Este indicador tiene meta anual
% de recomendaciones implementadas para mejorar el proceso sancionador. Responsable: PIA - GG	Este indicador tiene meta anual

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa

Acciones de seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Plan Estratégico Institucional – PEI.

Mediante Memorando N° 300-GG/2017 se remitió a todas las unidades orgánicas los resultados del Plan Estratégico Institucional 2016, solicitándoles continuar y superar el nivel de cumplimiento alcanzado.

Acciones de seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Programa Presupuestal.

Mediante Memorando N° 320-GG/2017 se remitió a todas las unidades orgánicas los resultados del Programa Presupuestal 2016, solicitándoles continuar y superar el nivel de cumplimiento alcanzado.

Acciones de seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Plan Operativo Institucional – POI.

Mediante Memorando N° 303-GG/2017 se remitió a todas las unidades orgánicas los resultados de la evaluación anual del POI 2016, solicitándoles continuar y superar el nivel de cumplimiento alcanzado. Asimismo, mediante Memorando N° 690-GG/2017, se remitió los resultados del monitoreo del primer trimestre 2017.

Acciones de seguimiento a la ejecución del Presupuesto Institucional.

Mediante Memorando N° 131-GG/2017 se solicitó a todas las unidades orgánicas adoptar medidas de racionalización de gasto, a fin de mantener el



equilibrio entre los ingresos y gastos y alcanzar las metas y objetivos 2017. Asimismo, mediante Memorando N° 724-GG/2017, se remitió los resultados de la evaluación del presupuesto al primer trimestre 2017.

Acciones de seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Contrataciones.

Mediante Memorando N° 453-GG/2017 se solicitó a todas las unidades orgánicas remitir oportunamente los términos de referencia o especificaciones técnicas para ejecutar el PAC 2017 conforme lo programado.

Gerencia - Administración y Finanzas

El cumplimiento de la GAF es de 83%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística y Servicios Generales, Recaudación del Aporte, Finanzas y Recursos Humanos.

En ese sentido, a continuación se describe el logro alcanzado 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	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción)	Durante el primer semestre se logró derivar el 96,9 % de los documentos recibidos a las UO
% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Durante el primer semestre se logró transferir el 85,5 % de cajas al archivo externo.
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Durante el primer semestre se logró despachar el 97 % de la documentación recibida.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes).

- Se ha recibido 11,799 documentos externos en Mesa de partes, los mismos que han sido digitalizados y derivados a las unidades orgánicas.

2. 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; Procuraduría Pública, GFS, GAL, GOD; y de las Oficinas Desconcentradas: Arequipa, Pasco, Piura, Ayacucho, Loreto, Ancash, Apurímac, Cajamarca y el CEO Satipo.
- Se han remitido a la empresa Iron Mountain 1,114 cajas con documentos.
- Se presentó la propuesta de eliminación de la documentación generada por el área de Tesorería, contenidas en 80 cajas, cuyas fechas extremas van desde 1994 hasta el año 2003.

3. Gestión de Biblioteca.

- Se realizó búsquedas y revisión de 90 publicaciones en temas de telecomunicaciones
- Se realizó la adquisición de 1 material bibliográfico en formato electrónico
- Se realizó la adquisición de 10 títulos de revistas electrónicas.
- Se difundió los servicios de la biblioteca virtual a través de alertas bibliográficas

4. Gestión de Documentación Interna (Mensajería).

- Mejora en control en el despacho de motorizado reflejado en el porcentaje de la meta propuesta 97.77%

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Gestión de Documentación Interna (Mensajería), se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desastres naturales zona norte del Perú que generaron demora y pérdida de documentos • Errores en devolución de guías de reporte 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento minucioso vía teléfono e e-mail de cartas despachadas con prioridad • Solicitud a Serpost de sustento de pérdida de documento. • Solicitud de cambio por guías correctas

Área: Logística y Servicios Generales

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	No se obtuvo el logro del indicador, toda vez los requerimientos no ha sido remitidos a la Jefatura de Logística de acuerdo a lo programado en el PAC.
% de compras exitosas (alcance, plazo y calidad)	No se obtuvo el logro del indicador en razón que hubo exceso en el período de tiempo para la elaboración del EPOM y bases.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, desde la recepción de los TdR	Se logró ejecutar el 100% de la meta programada para este semestre.
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Se logró ejecutar el 100% de la meta programada para este semestre.
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente	Se logró una ejecución promedio del 75% al cierre del semestre.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Meta programada al cierre del año.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Continuidad Operativa	Al cierre del primer semestre no se ha establecido el indicador.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Meta programada al cierre del año.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Meta programada al cierre del año.
% Exactitud de inventarios cíclicos periódicos	Al cierre del primer semestre no se ha establecido el indicador.
% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Se logró una ejecución promedio del 94% al cierre del semestre.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros	Al cierre del primer semestre no se ha establecido el indicador.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Abastecimiento de Bienes y Servicios

- Se efectuó la aprobación del PAC dentro del plazo señalado en la Norma de Contrataciones.
- Elaboración de 4 informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones.
- Elaboración de 15 indagaciones de mercado.

2. Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones

- Se comunicó mediante correos electrónicos a las áreas usuarias todas las consideraciones necesarias para la elaboración de los TR/ET bajo el marco de la normativa de contrataciones.
- Se ejecutaron 3 capacitaciones bajo la denominación de "Taller de Contrataciones del Estado", con el fin de capacitar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET.

3. Seguridad, Ecoeficiencia y Mantenimiento

- Ejecución de 22 acciones del Plan de Seguridad.
- Ejecución de 19 acciones del Plan de Ecoeficiencia.
- Ejecución de 146 acciones del Plan de Mantenimiento

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos no muy claros dado que los potenciales proveedores formulan consultas sobre el requerimiento los que son derivados al área usuaria. • Demora en envío de cotizaciones por parte de proveedores. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se remite la solicitud de reformulación al área usuaria por correo electrónico.
<p>En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se viene realizando la fiscalización posterior del segundo semestre del año 2016 de forma paralela al primer semestre del año en curso. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha dado la indicación de atención prioritaria a las acciones de fiscalización posterior.
<p>En relación a la actividad de Continuidad operativa, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se efectuó la aprobación del Plan debido a que no se cuenta con disponibilidad de proveedores para ello. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de otros potenciales proveedores para realizar una pronta contratación.
<p>En relación la actividad de Gestión de patrimonio, almacén y seguros, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se efectuó la aprobación del Plan, debido a que se priorizaron otras actividades como la atención del siniestro de hurto de componentes, sin embargo el Plan será elevado a Gerencia General en el tercer trimestre. <p>Al contar con el Plan aprobado se podrá realizar la programación de los inventarios cíclicos</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presentará a Gerencia General el Plan en el tercer trimestre.

Área: Finanzas

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre 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 todas las solicitudes de viáticos dentro de un día hábil, obteniendo el 100% de cumplimiento.

% 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 todas las solicitudes de encargos dentro de un día hábil, obteniendo el 100% de cumplimiento.
% 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 cumplimiento.
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado.	En el primer semestre se emitieron 3,321 vouchers de egreso dentro del plazo establecido de un total de 3,559, obteniéndose un cumplimiento del 98%.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

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

- Se presentó los Estados Financieros:
 - Al 31 de diciembre de 2016
 - Al 31 de enero de 2017
 - Al 28 de febrero de 2017
 - Al 31 de marzo de 2017
 - Al 30 de abril de 2017
 - Al 31 de mayo de 2017
- Se presentó los Estados presupuestales
 - Al 31 de diciembre de 2016
 - Al 31 de enero de 2017
 - Al 28 de febrero de 2017
 - Al 31 de marzo de 2017
 - Al 30 de abril de 2017
 - Al 31 de mayo de 2017
- Se presentó los Reportes Gerenciales de los Estados Financieros:
 - Al 31 de diciembre de 2016
 - Al 31 de marzo de 2017

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

- 6 flujos de cajas de diciembre 2016 al mayo 2017.
- 6 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2016 y de enero a abril 2017.
- 6 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2016 al mayo 2017.

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

Impresión y empastado de los 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

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

- Se recibieron 253 solicitudes de viático de las cuales 178 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva, las mismas que fueron devengados en un día hábil. Asimismo, se recibieron 75 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 50 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibieron 108 solicitudes de encargos de las cuales 31 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva, las mismas que fueron devengados en un día hábil. Asimismo, se recibieron 77 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 46 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibieron 514 solicitudes de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realizó en un máximo de 5 días hábiles.

5. Nombre de la actividad 5: Efectuar el pago a los proveedores.

- Se emitieron 3,321 vouchers de egreso dentro del plazo establecido de un total de 3,559.

6. Efectuar las acciones de subasta de fondos.

- Durante el I trimestre 2017 se llevó a cabo una subasta de fondos realizada en enero 2017 al respecto se remitió el informe N° 011-GAF/TES/2017 del 17/01/2017, asimismo el resultado se comunicó mediante Informe N°0033-GAF/TES/2017 del 06/02/2017 elevado al comité mediante Memo N°201-GAF/2017 del 07/02/2017.
- Durante el II trimestre 2017 se llevó a cabo una subasta de fondos realizada en mayo 2017 al respecto se remitió el informe N° 0003-FIN/GAF/2017 del 04/05/2017.
- El 28/04/2017 se emitió el Informe N°001-GAF/FIN/2017 respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos del Balance al 31/12/2016, dentro de los 30 días siguientes de su presentación (El 30/03/2017 mediante carta N° 676-GAF/2017 se presentaron los EEFF al 31/12/2016).
- El 15/06/2017 se emitió el Informe N°009-GAF/FIN/2017 respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos del Balance al 31/12/2016, dentro de los 30 días siguientes de su presentación (El 16/05/2017 mediante carta N° 1044-GAF/2017 se presentaron los EEFF al 31/03/2017).

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados	Se tomaron las siguientes medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Presupuestales y reportes gerenciales, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos - Adicionalmente, en el I 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 mayo 2017, en donde se han tenido 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. 	<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> <p>Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Contrataciones y Tesorería un cronograma de entrega de información.</p>
<p>En relación a la actividad de Efectuar el pago a los proveedores, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Durante el segundo trimestre, se emitieron 60 vouchers de egreso fuera del plazo establecido de un total de 1,989, es decir, un 97% cumplió con el plazo y se encuentra dentro de la ejecución estimada (95%). 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <p>Durante el mes de enero, se incrementó el trámite de pago de facturas por el cierre del ejercicio.</p>

Área: Recaudación del Aporte

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de empresas que cumplen con su obligación tributaria	
Porcentaje supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido	
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Se emitieron 190 Órdenes de Pago por declaraciones juradas impagas presentadas en el semestre de octubre 2016 a marzo 2017.
% de declaraciones juradas anuales, omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa que no requieran información externa al OSIPTTEL	

<p>% 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.</p>	<p>Se emitieron 27 cartas de cobro a través de las cuales se efectuó las acciones de cobranza de las multas administrativas. De dicho número, 25 cartas fueron emitidas dentro del plazo de 30 días de haber recibido la comunicación del órgano instructor.</p>
---	--

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

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

- Se emitieron 190 Órdenes de Pago en base a declaraciones juradas presentadas en el semestre de octubre 2016 a marzo 2017 impagas.
- Se remitió al ejecutor coactivo 202 expedientes, conformado por 202 expedientes de deudas tributarias de aportes y 16 expedientes de multas administrativas.

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

- Se emitieron 27 cartas de cobro a través de las cuales se efectuó las acciones de cobranza de las multas administrativas. De las cuales, 25 cartas fueron emitidas dentro del plazo de 30 días de haber recibido la comunicación del órgano instructor.

3. Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras.

- Se desarrollaron 3 capacitaciones virtuales en materia del Aporte por Regulación al OSIPTEL. Capacitando 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.
- 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.
- 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.

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, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral que no permitió cumplir con esta actividad. <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,</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ambas actividades se debe reprogramar las metas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>siendo que se redujo el plazo de ejecutoriedad, otorgándose un periodo de adecuación de 6 meses. Dicha actividad fue efectuada por el personal a cargo de la emisión de Órdenes de Pago y Multas tributarias.</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, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mismo problema que el ítem anterior. 	

Área: Recursos Humanos

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al II semestre de la meta
Índice de Clima Laboral	El índice de Clima Laboral es medido en el último trimestre del año.
Índice de Desempeño del Personal	El Índice de Desempeño del Personal se encuentra al 75.14%. Cabe indicar que este resultado está dentro del nivel de Rendimiento Adecuado manteniendo el mismo nivel en comparación con el ejercicio anterior.
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	La ejecución del Plan de Mejora del Clima se encuentra al 44.4%.
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP	El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP es de 53%
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	La ejecución del Plan Anual de Bienestar se encuentra al 44.4%.
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	La ejecución del Plan de Seguridad y Salud se encuentra al 40.8%.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Administración de recursos humanos.

- El Plan de Mejora de Clima fue aprobado por Gerencia General el 15 de marzo de 2017 a través del proveído contenido en el Memorando N° 301-GAF/2017.
- Ejecución del Plan de Mejora de Clima Laboral y Comunicación Interna:

Enero:

- Ceremonia de Premiación "Representando los Valores del OSIPTTEL"
- Encuesta a colaboradores sobre las actividades de bienestar y clima



- Mensajes de Recordación de Seguridad de la Información (03): "Protección de Datos Personales", "Reconformación del Comité de Seguridad de la Información" y " Identificación y Autenticación de Usuarios"
- Activación con ocasión del Día Internacional de la Protección de Datos Personales

Febrero:

- Conformación del grupo de trabajo "Doctores del Clima"
- Difusión vía e-mail el valor institucional "Solidaridad"
- Recordación de Beneficios vía e-mail: "Horas libres el primer día de clases de hijos entre 2 y 6 años"
- Envío de tips vía e-mail (02): "Consejos para combatir el calor" y "Plan Financiero"
- Mensajes de Recordación de Seguridad de la Información (02): "Protección de Datos Personales" y " Día del Internet segura"

Marzo:

- Desayunando con el Presidente
- Premiación Sorprender a Alguien haciendo Algo Bien

Abril:

- Activación de Valores con ocasión del Día del Trabajo
- Tip: ¿Por qué donar sangre?
- Mensajes de Recordación de Seguridad de la Información: Phishing

Mayo:

- Conoce tus beneficios: Permiso Especial Día de la Madre y del Padre
- Actividad Recreativa Trimestral: Noche de Juegos GPSU
- Tip: Día Mundial sin Tabaco
- Presentación del Plan de Trabajo a los Doctores del Clima

Junio:

- Difusión de Cultura: Mailing Valor Respeto
- Conoce tus beneficios: Licencia por Paternidad
- Tip: Beneficios de Dormir Bien
- Sorprender a Alguien Haciendo Algo Bien
- Mensajes de Recordación de Seguridad de la Información: Alcance y Política de SGSI y Alerta de Seguridad (2 actividades)

Actividades Mensuales:

- Bienvenida de la Alta Dirección a los Nuevos Colaboradores
- Entrega del Kit de Bienvenida a los Nuevos Colaboradores

2. Acciones de Capacitación.

- Mediante Resolución de Gerencia General N° 033-2017-GG/OSIPTEL de fecha 16 de febrero de 2017, se aprobó el Plan de Desarrollo de Personas - PDP para el periodo 2017. Este plan contempla la realización de 38 temas de capacitación dirigidos al personal de las distintas gerencias.
- Durante el I semestre se han desarrollado 20 temas de capacitación, las cuales se encuentran contempladas en el PDP:



Febrero:

- Especialización Econométrica con Eviews.
- Implementación de la Gestión por Procesos
- Contrataciones del Estado

Marzo:

- Auditoria Basada en Riesgos
- Análisis y Diseño de Políticas Pública
- Metodología y Herramientas para la Gestión de Recursos Humanos
- Gestión Ágil de Proyectos

Abril:

- Sistema de Control Interno y Gestión del Riesgo
- Nuevas Tecnologías y Tendencias del Servicio de Telefonía Móvil
- Herramientas de Gestión Administrativa en materia contable, tributaria o patrimonial.
- Derecho Administrativo Sancionador Y La Actividad De Fiscalización

Mayo:

- Interpretación y Evaluación del Modelo Iberoamericano para la Administración Pública
- Economía y Finanzas
- Capacitaciones orientadas a la obtención y/o mantenimiento de las certificaciones de calidad y seguridad de la información.

Junio:

- Análisis de Impacto Regulatorio
- Atención y trato al Usuario / Calidad en el Servicio
- Modificaciones a la Ley de Procedimiento Administrativo General (Funciones Supervisora, Fiscalizadora y Sancionadora)
- Regulación y Competencia
- Desarrollo de Habilidades Directivas
- Innovación

- 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.

3. Gestión de bienestar y seguridad y salud en el trabajo.

- El Plan Anual de Bienestar correspondiente al año 2017 fue aprobado por Gerencia General el 03 de febrero de 2017 a través del proveído contenido en el Memorando N° 170-GAF/2017.
- Ejecución del Plan a través de la realización de las siguientes actividades:

Enero:

- Aniversario Institucional y Premiación de Valores.
- Entrega de Presentes por Onomástico
- Vacaciones útiles



Febrero:

- Premiación del Programa de Reconocimiento Académico
- Día de la Amistad
- Vacaciones útiles
- Campaña escolar (entrega de vales para útiles escolares)

Marzo:

- Actividad de integración OD San Martín
- Día de la Mujer
- Actividad de Promoción de la Salud (Entrega de tomatodos y protectores solares)
- Chequeo Preventivo
- Contratación de levantamiento del IPER de la sede San Borja, San Isidro y los Centros de Orientación

Abril:

- Noche de Talentos
- Día de la Secretaria
- Día del Trabajo
- Entrega de Presentes por Onomástico

Mayo:

- Vacunación contra la Influenza
- Día de la Madre
- Charla contra la violencia de género
- Entrega de Presentes por Onomástico

Junio:

- Día del Padre
- Monitoreo del Servicio de Alimentación
- Taller de Improvisación
- Entrega de Presentes por Onomástico

Actividades Mensuales:

- Realización de Masajes Anti Stress
- Gimnasia Laboral
- Médico en planta
- Botiquines de Primeros Auxilios

- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobó el Plan de SST mediante Acta N° 001-2017 de fecha 28 de febrero de 2017.
- Ejecución del Plan a través de la realizaron de las siguientes actividades:

Enero:

- Verificación Mensual de Extintores

Febrero:

- Verificación Mensual de Extintores

Marzo:

- Tip Saludable: 7 pasos para combatir el estrés
- Desarrollo de campaña de salud para combatir el calor

- Verificación Mensual de Extintores

Abril:

- Inspección General de Oficinas
- Inspección de Equipos de Emergencia
- Implementación de Botiquines de Emergencia
- Compra y Distribución de Mousepads
- Campaña de Donación de Sangre
- Adquisición y Distribución de Sillas Ergonómicas
- Verificación Mensual de Extintores

Mayo:

- Simulacro de Sismo
- Capacitación respecto a temas de Seguridad y Salud en el Trabajo personal administrativo: Relaciones Interpersonales
- Capacitación en temas de SST a personal no administrativo: Personal de Archivo y Mantenimiento
- Tip: ¿Cómo actuar en caso de sismo?
- Actualización del IPER
- Elaboración del Mapa de Riesgos
- Elaboración del Plan de Vigilancia en Salud Ocupacional
- Actualización de Documentos del Sistema de SST: Procedimiento y Formatos (2 actividades)
- Elaboración de Procedimientos necesarios para la gestión de SST
- Verificación Mensual de Extintores

Junio:

- Inspección de Equipos de Emergencia
- Tip: Uso Responsable de la EPS
- Evaluación del Comedor

Actividades Mensuales:

- Capacitación a los Nuevos Colaboradores en la Inducción

4. Gestión del Curso de Extensión Universitaria

La organización del Curso de Extensión tiene por objeto Capacitar a estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, dotándolos de herramientas de análisis económico, técnico y legal en materia de regulación, con la finalidad de incentivar la formación de nuevos profesionales para el sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 16 de enero al 10 de marzo de 2017. La vigésima primera edición del curso 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.

Tanto el desempeño de los docentes, como la organización general del curso fueron evaluados a través de encuestas llenadas de manera anónima por los estudiantes. Los niveles de satisfacción se han situado en la escala muy bueno a excelente.

Se logró que más del 38.60% de egresados se inserten al Osiptel bajo la modalidad de prácticas, cumpliendo con uno de los objetivos del curso “Promover la empleabilidad de los jóvenes egresados interesados en el desarrollo de una línea de carrera en el sector de telecomunicaciones”.

De lo antes expuesto, se concluye que 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.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Administración de recursos humanos, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejora del Clima no alcanzó la meta esperada por 0.6 puntos porcentuales. Esto debido a que no se realizaron 3 actividades. Desayunando con el Presidente no se realizó debido a que nos encontramos en un proceso de cambio de Alta Dirección. Reconociendo tu Desempeño se realiza generalmente durante la actividad del Día del Trabajo. Sin embargo, a la fecha no se contaba con los resultados. Finalmente, el Taller de Trabajo en Equipo según el PDP se ha considerado para el III Trimestre. En relación a la Evaluación de Cumplimiento de Metas: Las Unidades Orgánicas, debido a limitaciones de tiempo tiene pendiente de finalizar la evaluación del cumplimiento de metas correspondiente al periodo 2016. Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2017 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se reprogramarán las metas para el III Trimestre. Recursos Humanos continuara con el seguimiento respectivo a las unidades orgánicas para la culminación de la evaluación de cumplimiento de metas en el III Trimestre. Se reprogramarán las actividades para el III Trimestre.
<p>En relación a la actividad de Capacitación, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar talleres para fortalecer el trabajo en equipo: La programación en el Plan de Desarrollo de Personas se encuentra programado para el III trimestre. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se reprogramarán las actividades para el III Trimestre.
<p>En relación a la actividad de Gestión de bienestar y seguridad y salud, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de cumplimiento del Plan de Bienestar Social no alcanzó la meta esperada por 0.6 puntos porcentuales. Esto debido a que no se realizaron 3 actividades. El porcentaje de cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo no alcanzó la meta esperada por 2.9 puntos porcentuales. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las actividades no realizadas del Plan de Bienestar Social se desarrollarán en el III Trimestre. Las actividades no realizadas del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo se desarrollarán en el II Semestre.



Unidad Orgánica - Órgano de Control Institucional - OCI.

El cumplimiento de la OCI es de 84%. 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 Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados (Nuevo)	El OCI al 30 de junio de 2017 ha emitido 2 Informes de Control Posterior, programados en el Plan Anual de Control y POI 2017, cumpliendo con el 100% de la ejecución de metas programadas para el primer semestre 2017.
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados (Nuevo)	El OCI al 30 de junio de 2017 ha emitido 9 Informes y/o reportes correspondientes al Servicio Relacionado programado en el Plan anual de Control y POI, cumpliendo con el 85 % de la ejecución de metas programadas para el primer semestre 2017.
Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados (Nuevo)	El OCI al 30 de junio de 2017 ha emitido 9 informes y/o reportes correspondientes al Control Simultáneo programado en el Plan anual de Control y POI, cumpliendo con el 60% de la ejecución de metas programadas para el primer semestre 2017.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Servicios de control programados en el plan anual de control 2017.

Se remitió a la Contraloría General de la República los siguientes Informes de control posterior:

- El Informe n.º 010-2017-2-9051, denominada auditoría de cumplimiento al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - "Procesos de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos y Gestión de Activos de Tecnología de la Información", remitido mediante Oficio nº 018-2017-OCI-OSIPTEL de 20 de junio de 2017.
- El Informe n.º 011-2017-2-9051, denominada auditoría de cumplimiento al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - "A la solución de recursos de apelación y quejas por parte del TRASU y la evaluación del cumplimiento de resoluciones", remitido mediante Oficio nº 019-2017-OCI-OSIPTEL de 23 de junio de 2017.

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

- Se ha cumplido con remitir a la Contraloría General de la República mediante el Sistema de Control Gubernamental, 3 informes de seguimiento de medidas correctivas correspondiente a los bimestres enero - febrero, marzo - abril y mayo - junio de 2017.
- En el mes de mayo de 2017 se remitió a la Contraloría General de la República el Informe sobre de cumplimientos contractuales, correspondiente a la Auditoría Financiera realizado al OSIPTTEL periodo 2016.
- Se ha cumplido con remitir a la Contraloría General de la República mediante el Sistema de Control Gubernamental, un informe correspondiente a la implementación de recomendaciones resultantes de control simultáneo.



3. Servicios de control simultáneo.

Acción simultánea

Se elaboró y remitió al Titular de la entidad para acciones pertinentes, los siguientes informes de acción simultánea:

- Proceso de inventario de bienes muebles de la entidad.
- Servicio de almacenaje de archivo y cintas de back up.
- Arqueo del Fondo Fijo para caja chica de la OD La Libertad.
- Atención y Orientación de Usuarios de la OD La Libertad.
- Sala Unipersonal del TRASU de la OD La Libertad.
- Arqueo del Fondo Fijo para Caja Chica de la OD de Loreto.
- Atención y Orientación de Usuarios de la OD de Loreto.
- Sala Unipersonal del TRASU de la OD de Loreto.

Visita de Control

Se elaboró y remitió al Titular de la entidad el Informe de Visita de Control N° 09-2017-OCI-VC "Donación de Bienes Patrimoniales Calificados como Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos-RAEE y de Unidades de Suministros de Almacén".

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Servicios de control programadas en el Plan Anual de Control 2017, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se ha cumplido las metas de la actividad nº 1.1 Desarrollar el Plan y Programa de auditoría, correspondiente a las 2 auditorías de cumplimiento programadas para el segundo trimestre 2017, debido que a la fecha la Contraloría General de la República aún no ha aprobado las propuestas de las auditorías de cumplimiento. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha coordinado con la gerencia de línea de la Contraloría General de la República, la aprobación a la prontitud de las propuestas de auditorías de cumplimientos remitidas, para luego de ello, poder desarrollar el Plan y Programa de las respectivas auditorías.
<p>En relación a la actividad de Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la comunicación de la Contraloría General República de fecha de 21 de abril de 2016, señaló: que el Servicio Relacionado 0036 "verificar la normativa relacionada al TUPA y la Ley del Silencio Administrativo "registrado en el SCG WEB por el OCI deberá ser "cancelado" a partir de la fecha, toda vez que habiéndose aprobado el Decreto Legislativo, nº. 1272, Ley de Procedimiento Administrativo General, por el cual se deroga la Ley 29060 de Silencio Administrativo y se establece la verificación de oficio de las obligaciones previstas. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se canceló las 4 metas programadas en el Plan anual de Control 2017. • Se comunicará la cancelación de las 4 metas programadas en el POI, de acuerdo a lo dispuesto por la Contraloría General de la República.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Servicios de control simultáneo, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Falta de capacidad operativa del OCI no ha permitido el cumplimiento de todas las metas establecidas en el primer semestre 2017 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se está restableciendo la capacidad operativa del OCI, toda vez que la Contraloría General de la República mediante Oficio n° 0861-2017-CG/DOCI de 27 de junio de 2017, ha incorporado a partir del 3 de julio del presente a un auditor con la finalidad de fortalecer la capacidad operativa del OCI.

Gerencia - Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El cumplimiento de la GPP es de 92%, 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 los logros por Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos Responsable: Planeamiento	Meta con programación al cierre del año.
% de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico. (Ind. 25 OEE) Responsable: Planeamiento	Meta con programación al cierre del año.
% de modificaciones de metas físicas Responsable: Planeamiento	Meta con programación al cierre del año.
% de efectividad de la programación presupuestal. (Ind. 28 OEE) Responsable: Presupuesto	Meta con programación al cierre del año.
Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros Responsable: Presupuesto	Meta con programación al cierre del año.
% 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 29.12.2016 que ascendió a S/. 80'500,000.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta																																
Responsable: Presupuesto																																	
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF Responsable: Presupuesto	Meta con programación al cierre del año.																																
% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones Responsable: Presupuesto	Se emitieron certificaciones al 1° semestre hasta por el monto de S/. 77'126,731, que equivale al 83% del PIM distribuido en las siguientes genéricas: <table border="1" data-bbox="566 667 1353 969"> <thead> <tr> <th>Genérica</th> <th>PIM</th> <th>Certificado</th> <th>% Certificado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES</td> <td>39,954,909</td> <td>37,102,571</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES</td> <td>2,120,721</td> <td>1,630,850</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>BIENES Y SERVICIOS</td> <td>46,919,011</td> <td>34,804,842</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</td> <td>132,368</td> <td>132,368</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>OTROS GASTOS</td> <td>211,696</td> <td>68,526</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</td> <td>3,463,313</td> <td>3,387,574</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>92,802,018</td> <td>77,126,731</td> <td>83%</td> </tr> </tbody> </table>	Genérica	PIM	Certificado	% Certificado	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	39,954,909	37,102,571	93%	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	2,120,721	1,630,850	77%	BIENES Y SERVICIOS	46,919,011	34,804,842	74%	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	132,368	132,368	100%	OTROS GASTOS	211,696	68,526	32%	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,463,313	3,387,574	98%		92,802,018	77,126,731	83%
Genérica	PIM	Certificado	% Certificado																														
PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	39,954,909	37,102,571	93%																														
PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	2,120,721	1,630,850	77%																														
BIENES Y SERVICIOS	46,919,011	34,804,842	74%																														
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	132,368	132,368	100%																														
OTROS GASTOS	211,696	68,526	32%																														
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,463,313	3,387,574	98%																														
	92,802,018	77,126,731	83%																														
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo. (OEG 3: Ind. 9) Responsable: Racionalización	Meta con programación al cierre del año.																																
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de línea (OEG 3: Indic. 10) Responsable: Racionalización	Meta con programación al cierre del año.																																
Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel Responsable: Racionalización	Meta con programación al cierre del año.																																
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI Responsable: Racionalización	Meta con programación al cierre del año.																																
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR Responsable: Racionalización	Meta con programación al cierre del año.																																
% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL Responsable: RR.II	El cumplimiento total de esta meta se reportará al cierre del año, de acuerdo a su programación. Sin embargo, se han realizado las gestiones acorde a las actividades internacionales programadas para el primer semestre.																																



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas Responsable: RR.II	El cumplimiento total de esta meta se reportará al cierre del año, de acuerdo a su programación. Sin embargo, se ha cumplido con todo lo propuesto por el área y los encargos de la Alta Dirección.
% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL Responsable: RR.II	El cumplimiento total de esta meta se reportará al cierre de año, de acuerdo a su programación. Sin embargo, se coordina permanentemente para cumplir los requerimientos.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.

- Desarrollo del anteproyecto del PEI y del POI de acuerdo a Lineamientos del CEPLAN.
- Desarrollo de la Evaluación del PEI 2011-2014 - Al Segundo Semestre del año 2016.
 Con el Informe 027-GPP-2017 se remitió a la Alta Dirección la evaluación anual del PEI, correspondiente a las metas programadas para el año 2016. El cumplimiento logrado asciende a 92%, lo cual puede considerarse muy satisfactorio, encontrándose en un calificativo de *Bueno*.
 Podemos resaltar el nivel de cumplimiento institucional alcanzado en ese año, a pesar que el Ministerio de Economía y Finanzas mediante el Decreto Supremo N° 272-2016-EF, estableció medidas para la priorización de gasto público efectivo y el cumplimiento de metas fiscales para el año 2016.
- Desarrollo de la evaluación del cumplimiento del POI al II Semestre del año 2016.
 Con el informe 025-GPP-2017 se remitió a la Alta Dirección la evaluación anual del POI 2016.
 Los resultados obtenidos en la Evaluación Anual del POI 2016, 94% en cumplimiento de metas a nivel Institucional, estarían en el rango de calificación de *Bueno*.
 Podemos resaltar el nivel de cumplimiento institucional alcanzado, considerando que hubo una priorización del gasto establecida por el MEF. Tomando en cuenta la medida impuesta por el Órgano Rector; el resultado alcanzado representa el compromiso de las áreas, para llegar a ejecutar de acuerdo a lo programado, demostrando que los valores institucionales de “**Compromiso**” y “**Trabajo en Equipo**” se encuentran interiorizados en la Institución.
- Desarrollo del monitoreo del primer trimestre del POI 2017
 Los resultados obtenidos en el Monitoreo al I Trimestre 2017, 90% en cumplimiento de metas a nivel Institucional, estuvo en el rango de calificación de *Bueno*. Sin embargo, el Monitoreo se efectuó básicamente para medir el avance de lo programado, a fin de introducir modificaciones necesarias en la programación del POI.



Es importante mencionar que en ese periodo se ha tenido que afrontar problemas externos a nuestra gestión, como es lo vivido por los desastres naturales provocados por el Niño Costero, que imposibilitaron las acciones de las Unidades Orgánicas cuya intervención estaba programada en las distintas regiones al interior del país.

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

- Desarrollo de la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al II Semestre 2016.

La Institución contribuye con sus acciones a 6 materias contempladas en el DS 027-2007/PCM:

- ✓ En materia de Descentralización
- ✓ Igualdad entre Hombres y Mujeres
- ✓ En cuanto a la materia de Juventud
- ✓ Personas con discapacidad
- ✓ En materia de Anticorrupción
- ✓ En relación a la materia Servicio Civil

Al cierre del 2016, se informó que el OSIPTEL ejecutó 12 metas y de las cuales 10 metas alcanzaron y/o superaron la meta propuesta para el 2016 con lo cual reafirma su compromiso con la contribución a las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento.

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

- En el marco de mejora continua del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto diseño el Boletín Informativo el cual busca informar de manera ágil y resumida los niveles de ejecución alcanzado por la Institución en cada trimestre. Dicho boletín es difundido por correo electrónico a toda la Institución incluyendo las Oficinas Desconcentradas. Al cierre del primer semestre de este año, se han desarrollado los boletines correspondientes al cierre del año 2016 y al Primer Trimestre del 2017, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.

- Se gestionó la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2018.

4. Programación y Formulación del Presupuesto.

- **Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público;** Se emitió la Directiva de Programación del Presupuesto Multianual 2018-2020 que fue aprobada con Resolución de Presidencia N° 048-2017-PD/OSIPTEL del 07 de junio del 2017.
- **Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario;** 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.

- **Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes;** 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.
- **Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias;** La formulación, estimación y consolidación del Presupuesto de Egresos se concluyó el viernes 30 de junio dicha información se presentó al Gerente de GPP como Presidente de la Comisión de Programación del Presupuesto Multianual 2018-2020.
- **Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF;** La propuesta final fue concluida el viernes 30 de junio y se elaboró la presentación a la comisión dicha información también fue presentada al Gerente de GPP como Presidente de la Comisión de Programación del Presupuesto Multianual 2018-2020, ya posterior a ello se sustentó ante la comisión el 04 de julio y finalmente la comisión presentó la propuesta al Gerente General el 05 de julio.

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

- El 04 de enero 2017 se realizó la carga de la Programación de Compromisos Anual (PCA) en coordinación la sectorista del MEF. Asimismo, se realizó la priorización de los clasificadores del gasto y sus montos asignados, con el fin de que la Gerencia de Administración y Finanzas iniciara el proceso de solicitar las certificaciones presupuestarias correspondientes.
- Logrando que el primer día hábil de enero, el presupuesto para el período 2017 se encontraba disponible en el SAI, para que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.

6. Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- **Otorgar disponibilidad Presupuestal;** se realizó a solicitud de la Gerencia de Administración y Finanzas, la que a su vez recibe dichas solicitudes a través de las Boletas de Requerimiento que recibe por parte de las Gerencias Usuarías.
- **Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales;** Se realizó la formalización de modificaciones presupuestales mediante las siguientes resoluciones:
 - ✓ Enero: N° 00002-2017-GG/OSIPTEL.
 - ✓ Febrero: N° 00028-2017-GG/OSIPTEL y N° 00012-2017-PD/OSIPTEL.
 - ✓ Marzo: N° 00041-2017-GG/OSIPTEL y N° 00022-2017-PD/OSIPTEL.
 - ✓ Abril: N° 00063-2017-GG/OSIPTEL.
 - ✓ Mayo: N° 00073-2017-GG/OSIPTEL.
 - ✓ Junio: N° 00110-2017-GG/OSIPTEL y N° 00056-2017-PD/OSIPTEL.



- **Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección;** Se cumplió con remitir los reportes mediante los informe siguientes:
 - ✓ Enero: Informe N° 0010-GPP/2017 al Consejo Directivo IV trimestre 2016
Informe N° 0011-GPP/2017 a las Gerencias de diciembre 2016
 - ✓ Marzo: Informe N° 0031-GPP/2017 a las Gerencias de enero 2017
Informe N° 0039-GPP/2017 a las Gerencias de febrero 2017
 - ✓ Abril: Informe N° 0052-GPP/2017 al Consejo Directivo I trimestre 2017
Informe N° 0053-GPP/2017 a las Gerencias de marzo 2017
Informe N° 0054-GPP/2017 a Gerencia General de ene-mar 2017
 - ✓ Mayo: Informe N° 0073-GPP/2017, a las Gerencias de abril 2017
- **Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.**
 - ✓ **I Trimestre:** Mediante 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.
 - ✓ **II Trimestre:** Mediante Informe N° 0072-GPP/2017 se elevó a la Gerencia General la Evaluación del Presupuesto al I Trimestre 2017.

7. Evaluación del Presupuesto.

- **Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2016;** 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.
- **Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2016;** 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.
- **Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL;** Se cumplió con remitir los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2016, enero, febrero, marzo, abril y mayo, 5 reportes en cada mes.

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

Se realizó la Programación Multianual de Inversiones del OSIPTEL correspondiente a los años 2018 – 2020 en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

Se comunicó a la PCM las inversiones que se ejecutarán en el año 2017, lo que permitirá consolidar las inversiones del sector para su comunicación a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones.

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

- Establecer la comisión de recaudación de Ingresos: 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.
- Documentos de trabajo con línea de acción para mejorar la recaudación de ingresos: Los Lineamientos de Acción lo preside la Gerencia General; Durante este período se tuvo una reunión donde se evaluó los aportes de las principales empresas de telecomunicaciones comparadas con el crecimiento del mercado a cargo de la Gerencia de Políticas Regulatorias.

10. Actualización de los Documentos de Gestión.

- **Aprobación del ROF (Reglamento de Organización y Funciones):** La Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL mediante DECRETO SUPREMO N° 045-2017-PCM el 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 RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 028-2017-PD/OSIPTEL de fecha 12.04.2017 y RESOLUCION 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 RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 044-2017-PD/OSIPTEL de fecha 24.04.2017.

11. Gestión de Procesos Institucionales.

- **Revisión y simplificación de Directivas y proceso institucionales:**
 - ✓ Se revisó la Directiva N° 003-2017-GG/OISPTEL Procedimiento de Fiscalización Posterior de los Procedimientos Administrativos del TUPA del OSIPTEL.
 - ✓ Se revisó y emitió observaciones a los siguientes procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad: Procedimiento de Supervisión, e Instructivo de Gestión Documental.
- **Mecanismos para compartir y difundir información relevante entre áreas:**
 - ✓ La GPP asesoró a la Procuraduría Pública (PP) ha generado 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. Dicho documento está en el carpeta pública de PP: "P:PPAnálisis de jurisprudencia relevante y registro l.xlsx".
- **Gestión de la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01):**
 - ✓ EL Grupo de Trabajo responsable de la Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01), formado por la GPP, GPSU y GOD, se reunió en el mes de junio para realizar la evaluación de la



implementación, y las acciones a tomar ante la próxima certificación de seguimiento de la Carta (mes de agosto).

- **Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI):**
 - ✓ Se realizó la primera encuesta ESCI del 2017 (28/junio/2017).

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

- **Implementación del Plan de Trabajo Anual del SCI:**
 - ✓ El Plan de Trabajo del Sistema de Control Interno se aprobó mediante Memorando N° 097-PD-2017 de fecha 11.04.2017, y difundido a todas las unidades orgánicas para su conocimiento y cumplimiento mediante Memorando N° 585-GG-2017.
 - ✓ Acciones de capacitación y sensibilización: En el mes de abril se desarrolló el curso “Control Interno y Gestión del Riesgo”. La capacitación fue en conjunto con el Comité de Riesgos, dirigida a miembros de los comités y representantes de las gerencias. Asimismo, en el mes de abril se colocaron afiches que fueron instalados en los tótems de todos los pisos en ambos locales, como una medida de sensibilización.

13. Gestión de Riesgos.

- **Implementación del Plan de Trabajo Anual para la Gestión de Riesgos:**
 - ✓ El Plan de Trabajo del Sistema de Control Interno se aprobó El Plan de Trabajo 2017 fue revisado y aprobado en la sesión del Comité del Riesgos del 09 de marzo 2017; y modificado en la sesión del 25 de mayo 2017.
 - ✓ Mediante Informe N° 002-CR-2017 (fecha 23 de junio) se reportó el avance en las acciones implementadas al primer semestre del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del OSIPTTEL – Año 2017.
 - ✓ Acciones de capacitación y sensibilización: En el mes de abril se desarrolló el curso “Control Interno y Gestión del Riesgo”. La capacitación fue en conjunto con el Comité de Riesgos, dirigida a miembros de los comités y representantes de las gerencias. Asimismo se ha difundido por correo electrónico conceptos de la Gestión de Riesgos y su importancia en la consecución de los objetivos institucionales.

14. Gestión de Innovación.

- **Implementación del Sistema de Gestión de la I+D+i:**
 - ✓ Se continúa con el desarrollo del Sistema de Gestión de Innovación del OSIPTTEL según la norma UNE 166002:2014 Requisitos de la I+D+i. Se encuentra en proceso de validación la visión, estrategia, política y objetivos de innovación, las cuales fueron desarrolladas con la participación y el aporte de las Unidades Orgánicas. Asimismo se elaboró las propuestas de los procesos de gestión de ideas, gestión de proyectos y de Vigilancia Tecnológica.
 - ✓ Acciones de capacitación y sensibilización: En el mes de mayo se realizó el taller de mapeo de procesos de innovación y gestión de ideas.



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

- **Rendición de Cuentas del Titular del Pliego**

- ✓ Se formuló, aprobó y remitió a Contraloría el Informe Anual 2016 de Rendición de Cuentas del Titular Gonzalo Ruiz con fecha 20/02/2017.
- ✓ El Informe Final 2017 de Rendición de Cuentas del Titular Gonzalo Ruiz se remitió a Contraloría con fecha 04/05/2017, por el periodo comprendido del 01/01/2017 al 13/04/2017, de acuerdo con la normativa vigente.

16. 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:**

Durante el I Semestre, en el mes de abril durante la 55° Reunión del TEL se llevó cabo el Proyecto APECTEL: "Regulatory provisions and technological applications to protect the rights of telecommunication service users". Este proyecto fue autofinanciado por el OSIPTEL y trató aspectos relacionados con la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Si bien para este primer semestre se tenía programada la realización de un segundo proyecto internacional, el "Análisis de Impacto Regulatorio en la región Latinoamericana" el cual fue presentando en Cartagena de Indias como una propuesta preliminar en el REGULATEL, aún no se ha completado el financiamiento para concretar su implementación. Debido a ello, el proyecto será presentado nuevamente en este II Semestre.

- **Respecto a la participación en redes y asociaciones internacionales ligados al quehacer de la institución:**

El OSIPTEL ha venido participando en escenarios internacionales como APEC, CITEL, REGULATEL, así como con el APCI, para la elaboración de proyectos y participación del OSIPTEL de manera permanente en el ámbito internacional.

- **Respecto a la identificación de los organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional:**

En relación a la identificación de entidades ligadas a la cooperación internacional, en el I Semestre se trabajó con diferentes organismos como el USTTI e ISOC para la participación en dos pasantías. Del mismo modo, se trabajó con APEC la realización de un proyecto en el marco del TEL y con REGULATEL, la participación en el BEREC-REGULATEL Summit.

17. 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**

Se mantiene contacto continuo con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Presidencia del Consejo de Ministros para el cumplimiento de la agenda del OSIPTEL



- **Respecto a la coordinación de la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional:**

En el I Semestre, el OSIPTEL participó en un total de 05 eventos internacionales: VII Reunión de Grupos de Trabajo REGULATEL – BEREC y Reunión del Comité Ejecutivo de REGULATEL, realizado en Colombia, en el Internet Engineering Task Force 98 de ISOC, llevado a cabo en Estados Unidos, al igual que el Programa de Cooperación Internacional del USTTI, en el BEREC-REGULATEL Summit organizado en Portugal, el OSIPTEL participó de manera virtual y en la 55° Reunión TEL realizado en México.

- **Respecto a la gestión de las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional**

A lo largo del I Semestre se gestionaron un total de 05 contribuciones a otros agentes del sector, entre consultas técnicas y presentaciones en los diversos eventos internacionales donde participó el OSIPTEL.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del diagnóstico interno del OSIPTEL y el diagnóstico externo, no se llegó a ejecutar, debido a que no fue priorizada por el Presidente del Consejo Directivo saliente, quien consideró que este se efectúe con la Gestión entrante, en el marco del desarrollo del PEI 2018-2020. 	<p>Se tomó la siguiente medida correctiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se solicitará eliminar la meta programada, debido a que en el proceso de formulación del nuevo PEI ya se encontrará el diagnóstico.
<p>En relación a la actividad de Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a la priorización de otras actividades programadas. 	<p>Se tomó la siguiente medida correctiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará su ejecución en el segundo semestre.
<p>Con relación a la actividad de Gestión de Riesgos, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demora en entregar la actualización de la Matriz de Riesgo de algunas gerencias, retrasó el cumplimiento del Plan de Trabajo 2017. 	<p>Se tomó la siguiente medida correctiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se emitió el Memorando 001-CR-2017 del 26 de mayo, reiterando la solicitud de las matrices de riesgos actualizadas.
<p>En relación a la actividad de Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional, se presentó el siguiente problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si bien para este primer semestre se tenía programada la realización de un segundo proyecto internacional, el “Análisis de Impacto Regulatorio en la 	<p>Se tomó la siguiente medida correctiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proyecto será presentado nuevamente en este segundo semestre.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
región Latinoamericana” el cual fue presentando en Cartagena de Indias como una propuesta preliminar en el REGULATEL, al cierre del semestre aún no se había completado el financiamiento para concretar su implementación.	
En relación a la actividad de Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución, se presentó el siguiente problema: <ul style="list-style-type: none"> Debido a temas presupuestales y la priorización de otros proyectos relacionados al OSIPTEL, no se participó en otros eventos internacionales. 	Se tomó la siguiente medida correctiva: <ul style="list-style-type: none"> Buscar participación en eventos internacionales donde se brinde financiamiento total o parcial.

Gerencia – Gerencia de Asesoría Legal

El cumplimiento de la Gerencia de Asesoría Legal es de 92%, 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 los logros por Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% Recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente, emitidas por el Consejo Directivo, implementadas.	Este indicador fue cumplido al 100% En un total de 5 normas finales ⁴ se 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% En una Directiva ⁵ se acogieron 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 14 recomendaciones emitidas por la GAL en los procedimientos administrativos, el Consejo Directivo acogió todas las recomendaciones.

⁴Resolución N° 038-2017-CD/OSIPTEL – Norma que modifica el Reglamento de Solución de Controversias entre empresas. Resolución N° 048-2017-CD/OSIPTEL – Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL – Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Supervisión. Resolución N° 059-2017-CD/OSIPTEL – Normas Complementarias a los Operadores de Infraestructura Móvil Rural. Resolución N° 064-2017-CD/OSIPTEL – Norma que modifica el Reglamento de Aporte por Regulación.

⁵ Directiva N° 003-2017-GG/OSIPTEL – Procedimiento de Fiscalización Posterior de los Procedimientos Administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del OSIPTEL

<p>% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles.</p>	<p>Durante el primer semestre del 2017, la Gerencia de Asesoría Legal atendió en un plazo no mayor de 12 días hábiles, el 87.03%⁶ de las solicitudes de asesoría formuladas.</p>
<p>% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2017, la Gerencia de Asesoría Legal atendió en un plazo no mayor de 7 días hábiles, el 83.33 %⁷ de las solicitudes de asesoría formuladas, referidas a contrataciones.</p>

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Asistencia Jurídica a la Alta Dirección.

- Durante el I semestre 2017, se brindó 67 Asesorías a la Alta Dirección. Cuyos principales temas son:
 - Alcance del artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1246, sobre simplificación administrativa.
 - Texto sustitutorio de los Proyecto de Ley N° 317/2016-CR y N° 579/2016-CR, relacionados con la modificación de la Cuarta Disposición Complementaria a la Ley N° 29022.
 - 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.
 - Publicaciones en el diario oficial “El Peruano”
 - Prohibiciones e incompatibilidades posterior al cese de miembros del Consejo Directivo
 - Suscripción de Convenio con la GSMA para el acceso al servicio de Listas Negras Internacionales (Device Cheking)

- Se emitieron 43 opiniones sobre procedimientos administrativos. Se analizaron procedimientos administrativos sancionadores, procedimientos tributarios, entre otros. Cabe indicar que los procedimientos administrativos sancionadores, estuvieron referidos, principalmente, a incumplimientos de obligaciones contenidas en las siguientes normas:

- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.
- Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL
- Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL.

⁶ De un total de 108 solicitudes, 94 fueron atendidas dentro de los 12 días hábiles.

⁷ De un total de 18 solicitudes, 15 fueron atendidas dentro de los 7 días hábiles.

- Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL.
- Se emitieron 6 reportes de seguimiento a normas que establecen disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL. Emitidas entre enero a junio 2017.
- Se realizó una reunión con las Áreas de Asesorías Jurídica del OSITRAN, OSINERGMIN y SUNASS.
A través del Informe N° 172-GAL/2017 de fecha 28 de junio de 2017, se informó a la Gerencia General las conclusiones obtenidas en la Primera Reunión Interinstitucional sostenida con las área de Asesoría Jurídica de los Organismos Reguladores, sobre: “Análisis de Calidad Regulatoria de las normas expedidas por los reguladores, así como el impacto del Decreto Legislativo N° 1310”, llevada a cabo el 02.06.2017.

2. Gestión de posición institucional frente a otras instituciones.

- Se comentaron 5 proyectos normativos
 - Comentarios al Proyecto de Ordenanza Municipal que prohíbe la instalación de tendidos de cableado aéreo de telecomunicaciones, energía eléctrica y afines. Informe N° 126-GAL/2017
 - Propuesta de Modificación del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones. Informe N° 101-GAL/2017
 - Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 774/2016-CR- Proyecto de Ley que modifica los artículos 30 y 70-A de la Ley 28278, Ley de Radio y Televisión. Informe N° 004-GAL/2017
 - Discrecionalidad Sancionadora. Memorando N° 135-GAF/2017
 - Opinión respecto del Proyecto de Ley N° 825/2016-CR “Proyecto de Ley que prohíbe la difusión de Pornografía en Internet”. Informe N° 016-GAL/2017
- Se emitieron 72 recomendaciones. 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

3. Asesoría Legal

- Se brindó 55 asesorías jurídicas a las diversas áreas del OSIPTEL. Los principales temas son:
 - 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.
 - Fiscalización posterior.
 - Opinión legal respecto al alcance de las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1272, en lo referido a la constancia de notificación electrónica y la notificación vía casilla electrónica.
- Se formuló 3 recomendaciones que involucran una mejora en el marco normativo vigente.
Entre los principales temas son:
 - 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
 - Se realizó 1 evaluación al registro de información en los Sistemas Informáticos que administra la Gerencia de Asesoría Legal
 - Exponer las funcionalidades del Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales – SIPROI; así como las acciones desplegadas para su utilización óptima. Informe N° 051-GAL/2017 de fecha 3 de marzo de 2017.
 - Elaboración de 125 boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucran la gestión del OSIPTEL.
 - Ejecución de una encuesta de satisfacción de cliente interno.
A través del Informe N° 151-GAL/2017 de fecha 31 de mayo de 2017, se analizó los resultados obtenidos en la Primera Encuesta de Satisfacción realizada entre el 17 al 26 de mayo de 2017.
La encuesta fue enviada el 17 de mayo de 2017 a los funcionarios de las Unidades Orgánicas del OSIPTEL que tienen interrelación directa con los servicios que brinda la GAL.



4. Participación en Grupos de Trabajos

- Participación en 3 Comités Especiales.
 - Concurso Internacional N° 001-2017/OSIPTEL “Desarrollo de Modelo de Costos para la estimación de cargos de interconexión tope por la terminación de llamadas en redes de tecnología móvil en el marco regulatorio peruano”
 - Adjudicación Simplificada N° 0036-2016/OSIPTEL-Segunda Convocatoria (CP N° 004-2016) "Renovación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Sistema de Almacenamiento EMC del OSIPTEL"
 - Comité de Selección AS 005 -2017/OSIPTEL, Renovación del servicio de soporte y mantenimiento de licencias del software microstrategy

- Participación en 21 Grupos de Gestión.
Los integrantes de la Gerencia de Asesoría Legal participan en las siguientes comisiones y/o grupos de trabajo institucionales, en atención de las funciones que desempeñan:
 - 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 –SIPRO
 - Sistema de Gestión Normativa – SIGEN
 - Ranking de Conectividad Distrital Arequipa – Trujillo
 - Plan Operativo Institucional –POI
 - Reglamentación del Decreto Legislativo N° 1338,
 - Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG
 - Modificación de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia
 - Grupo de trabajo que evalúa la solicitud de terminación del servicio de telefonía pública rural en 439 Centros Poblados, interpuesta por Telefónica del Perú S.A.A.

5. Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL.

- Elaboración de 2 reportes 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
En relación a los indicadores, se presentaron los siguientes problemas:	Se tomaron las siguientes medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p><u>Solicitudes de asesoría legal referida a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 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). 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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>2. En relación a la actividad de Asesoría legal, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p><u>Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucran la gestión del OSIPTEL.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha difundido dos (2) boletines menos en trimestre; toda vez que: <ul style="list-style-type: none"> (i) En la programación del POI hubo un error al momento de contabilizar los días laborables. (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. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

Gerencia – Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa es de 79%, lo 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 Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Meta programada para el cierre del año.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Meta programada para el cierre del año.
% de Solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	Se obtuvo una ejecución promedio de 33.20%.
% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Meta programada para el cierre del año.
% de Incremento de "Me gusta" en la red social Facebook	Meta programada para el cierre del año.
% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Meta programada para el cierre del año.
% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Meta programada para el cierre del año.
Nivel de Influencia en redes sociales.	Meta programada para el cierre del año.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. 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 18 micronotas (videos) durante los meses de enero a junio, 12 en el primer trimestre, y 6 en el segundo semestre.

2. Soportes para la comunicación EXTERNA.

- Elaboración y aprobación del Plan Estratégico de Comunicación Corporativa Anual.
- Se gestionó la producción de 5 videos tutoriales.
- Se gestionó la elaboración de 2 publicaciones:
 - Libro "Hitos en la promoción de la competencia"
 - Libro "La Magia de Internet"
- Se elaboración de 2 Boletines Institucionales OSIPTEL.COM.
- Elaboración de 5 reportes estadísticos
- Elaboración de una Infografía.
- Se gestionó la compra de material promocional y se distribuyó a nivel nacional.
- Difusión de un (1) libro del OSIPTEL en Ibook y Amazon.
- Se gestionó la renovación de la suscripción al servicio de monitoreo de redes sociales (Social Bakers).

3. Acciones de Comunicación para el público INTERNO.

- Se realizaron 2 entrenamientos de voceros, en las Oficinas Desconcentradas de Pasco (22/05/2017) y Huánuco (23/05/2017) respectivamente.

4. Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales.

- La Gerencia de Comunicación Corporativa organizó la 30 reunión del Comité Consultivo permanente I – Telecomunicaciones / Tecnología de la Información y



- la comunicación – CITELE, realizado del 18 al 21 de abril de 2017, en las instalaciones del Hotel El Olivar, en la ciudad del Lima.
- Se cumplió con realizaron las siguientes conferencias de prensa:
 - Avance en el despliegue de fibra óptica en el Perú y el déficit de antenas de telecomunicaciones al 2021, realizada el 20/06/2017
 - Intensificación de la competencia en el sector telecomunicaciones, realizada el 27/06/2017
 - Se realizaron las siguientes Audiencias Públicas:
 - 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”.
 - 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.
 - Posible retiro de los TUP Rurales
 - Reprogramado para el día 20 de abril de 2017, por motivos de huaycos en la ciudad.
 - Ceremonia de Presentación del Índice de Conectividad Móvil Municipal – Trujillo 2017
 - Reglamento de Calidad en el servicio móvil e internet

5. Fortalecimiento de la Imagen Institucional

- Se gestionó la suscripción anual como asociados en la Cámara Peruana del Libro.

6. Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional

- Se realizaron 2 talleres para medios de comunicación en provincias:
 - El taller/conferencia de prensa en la OD Pasco: “Usuarios deben usar la portabilidad para aprovechar las ofertas de las empresas operadoras” (23/0/2017), donde se explicaron los beneficios de la herramienta de la portabilidad.
 - El taller “Supervisiones de calidad de las telecomunicaciones en Ucayali” (06/06/2017), donde se hizo una demostración de los equipos de medición de calidad del OSIPTEL.

- Se gestionó el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional
 - Se realizaron 24 conferencias de prensa, superando la meta de 15 reuniones programadas para el primer semestre. Las conferencias fueron las siguientes:
 - Beneficios de la Portabilidad, a cargo de los jefes de cada OD. Estas reuniones de prensa se realizaron en Ucayali, Tumbes, Madre de Dios, Lambayeque, Junín, Ica, Cusco, Ayacucho, y Ancash.
 - Implementación de Red Nacional de Fibra Óptica y de despliegue de infraestructura de telecomunicaciones (Estaciones Base – Antenas) hacia el 2021. Estas reuniones se realizaron en Junín, Ancash, Huánuco, Ucayali, Amazonas, Lambayeque, Ayacucho, Arequipa, Loreto, Tumbes, Cajamarca, Cusco, La Libertad y Cusco.

- Se gestionó la difusión de 34 notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país. Podemos mencionar algunos:
 - Más de 190 mil líneas móviles fueron portadas a otras operadoras durante marzo.
 - OSIPTEL recomienda uso de herramienta para verificar la cobertura móvil a usuarios que viajarán por Semana Santa.
 - Manuel Cipriano asume interinamente la presidencia del Osiptel
 - OSIPTEL informó a asociaciones de usuarios sobre resultados del apagón telefónico
 - Usuarios de Telefonía deben usar la Portabilidad para aprovechar ofertas de Empresas Operadoras
 - Se necesitarán más antenas para asegurar la calidad de las telecomunicaciones hacia el 2021
 - Intensidad competitiva del sector telecomunicaciones creció en 18%

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>a. Elaborar Infografías para Uso Informativo. El servicio se entregó a finales de abril y el proveedor solo realizó 1 Infografía, Luego, en junio solicitó concluir el servicio por un problema de Salud, que le impedía ejercer sus labores diarias.</p> <p>b. Contratación del servicio de monitoreo de noticias nacionales. El Estudio de Mercado arrojó cotizaciones por encima del presupuesto considerado para el servicio.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha notificado a GAF la carta enviada por el Proveedor y se espera lanzar un nuevo proceso en julio. • El proceso se encuentra en la última etapa, y se espera que la contratación se ejecute en el tercer trimestre.
<p>3. En relación a la actividad de Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>Gestionar el Desarrollo de Charlas de Sociedad Telecom: existen 3 charlas pendientes, debido a que de los comités de</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puso en conocimiento de la Alta Dirección a fin de que considere si se continuará con estas actividades o no. • Se propone que se puedan cumplir en el siguiente trimestre para cumplir con la meta anual.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
gerentes realizados no resultaron propuestas concretas de temas para desarrollar las mencionadas charlas.	
<p>4. En relación a la actividad de Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional (a través de medios de comunicación), se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>Redes Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobres las consultas respecto de Alquiler de decodificadores. • Quejas contra TDP por no permitir presentar reclamos a través de su formulario web. • Se afectó nuestra índice de respuesta en redes y se elevó el tiempo promedio de respuesta a los usuarios, debido a la demora de las gerencias involucradas en brindar la información adecuada para estas consultas. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puso en conocimiento de la Alta Dirección y se plantean alternativas sobre cómo abordar el problema, con el cambio de la gerencia se propuso realizar un pronunciamiento público el cual fue recogido, aprobado y difundido.

Unidad Orgánica – Procuraduría Pública.

El cumplimiento de la Procuraduría Pública es de 99%, 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 logros por Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de proceso judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Resultado anual
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Se ha obtenido un total de 101 sentencias de las cuales el 81% han sido emitidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el primer semestre 2017.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Resultado anual
% de actualización del Sistema Informático sobre el estado de Procesos Judiciales	90% de avance de actualización del Sistema Informático sobre el estado de procesos judiciales. Porcentaje que se ha logrado con el recojo oportuno de las notificaciones en la casilla del Colegio de Abogados y casilla electrónica.
% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Se han gestionado la conclusión de 13 procesos judiciales con antigüedad mayor a 04 años, lo que ha dado un resultado de 43% de avance al primer semestre 2017.
% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	En el periodo del 1° Semestre se han iniciado 13 demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo.



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Resultado anual.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Defensa del OSIPTEL en Sede Judicial a nivel nacional.

- Se han obtenido en este primer semestre, un total de 91 sentencias emitidas por el Poder Judicial de las cuales 81 han resuelto a favor del OSIPTEL y 10 pronunciamientos en contra.
- Las actividades que reflejan el trabajo realizado en obtener la mayor cantidad de sentencias a favor del OSIPTEL fueron:
 - Elaboración de 25 escritos de contestación de demandas nuevas de diferentes especialidades, presentados dentro del plazo Ley, alcanzado sentencias obtenidas a favor de OSIPTEL. Se elaboraron 135 escritos de excepciones, tachas, oposiciones escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal
 - Elaboración de 16 escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales.
 - Elaboración de 50 escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios.
 - 106 Asistencias a diligencias judiciales, entrevistas con jueces en el mes de enero a junio 2017.

2. Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional.

- 35 escritos de impulso de absolución de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absolución de recursos.
- 38 asistencias a diligencias y/o entrevistas con funcionarios.

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

- Se elaboraron 05 escritos de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.
- 6 asistencias a diligencias y/o entrevistas con funcionarios

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

- Elaboración de 15 escritos de impulso según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
- 5 entrevistas con fiscal, para gestionar y realizar seguimiento, para ejercer la defensa del OSIPTEL, según estrategia planteada.

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

- 20 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y administrativos, poniendo



en conocimiento a las áreas involucradas las sentencias emitidas en los procesos, a fin de que puedan tener dicha información como antecedentes y eso sirva para mejor resolver de los procesos en la vía administrativa.

- Se elaboró 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 17 requerimientos de información sobre procesos judiciales administrativos y otros, información solicitada interna y externamente.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La huelga judicial a nivel nacional de los trabajadores del Poder Judicial y del Ministerio Público que tuvo un periodo de duración de 30 días hábiles entre los meses de noviembre y diciembre del ejercicio 2016, teniendo como fin el primer día hábil de enero de 2017, lo que generó carga y atraso en la pronunciación de los juzgados en los procesos judiciales donde el OSIPTEL es parte. • La reorganización y creación de juzgados contenciosos administrativos y salas especializadas en temas de competencia, mercado y tributario. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes para que se apoyaran a fin de atender los procesos de mayor demanda del tiempo y notificaciones remitidas. • Se seleccionaron procesos más relevantes y con grado de complejidad alto a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtención de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL. • Se viene seleccionando sentencias judiciales emitidas a favor de OSIPTEL para ser invocadas en las demandas nuevas.
<p>En relación a la actividad de Defensa de OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La existencia de pronunciamientos uniformes del Tribunal Fiscal con calidad de precedentes sobre materia de Aportes por Regulación 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>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En temas de aportes se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirió opiniones técnicas. • Se han presentado escritos de reforzamiento de la defensa. Se han presentado escritos de reforzamiento de la defensa alcanzando e informando oralmente ante el Tribunal Fiscal, los criterios de la sentencia judicial de 2° instancia emitida por la 6° Sala Contenciosa Administrativa Sub Especialidad en temas tributarios y aduanero en el exp. N° 10028-2013, donde se declaró FUNDADA la demanda de OSIPTEL y nula la RTF N° 13671-9-2013. • Se vienen haciendo coordinaciones con la Procuraduría Pública del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y FTEL, sobre el tema del derecho de este último.
<p>En relación a la actividad de Defensa en Procesos Arbitrales seguidos contra OSIPTEL ante distintos</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Organismos Nacionales e Internacionales, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> Excesiva demora del OSCE para la designación de árbitro único 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y coordinaciones con la secretaría del Tribunal del OSCE.
En relación a la actividad de Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> Excesiva dilatación en resolver recursos de quejas abonando al aumento del riesgo de prescripción de la acción penal. 	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> Se realizaron requerimientos a la Fiscalía Superior a fin de que resuelva el recurso de queja planteado. Se han formulado pedidos ante la Oficinas de Control Interno.

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

El cumplimiento de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística es de 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 los logros por Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Se ha realizado la publicación de la Herramienta de Medición de Velocidad de Internet Fijo en el Portal web institucional. Se encuentra en evaluación de alternativas de implementación de una plataforma de casillas electrónicas, asimismo está en proceso de desarrollo el sistema para la consulta de estado de los documentos presentados por mesa de partes.
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Se implementó el Sistema de Normas legales y Jurídicas del OSIPTEL
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	La encuesta para obtener el nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional, se desarrollará el II Semestre 2017.
Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	La encuesta para obtener el nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos, se desarrollará el II Semestre 2017.



Detalle de resultados a nivel de Actividades:**1. Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información.**

- Aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del OSIPTTEL - PEGE mediante Resolución de Presidencia N° 027-2017-PD/OSIPTTEL
- Se realizó la 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).
- Implementación del Formulario de Votación Cafae 2017-2019, que permitió al personal de planilla del OSIPTTEL efectuar el voto electrónico para elegir a los representantes del CAFAE correspondiente al periodo 2017-2019.
- Desarrollo del Sistema de Normas legales y Jurídicas del OSIPTTEL, 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).
- 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 OSIPTTEL 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 digitalizado expedientes del TRASU, documentos de Mesa de partes y Resoluciones de Alta Dirección.
- Actualización de información en el Sistema de Consulta de Devoluciones Pendientes, Sistema Señal Osiptel y de los Indicadores de Calidad (CCS, CV, TEMT) en Centros Poblados Urbanos.
- Se han atendido diversas solicitudes de cruces de información entre la lista blanca y la lista negra, remitidas por la GPSU.

2. Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

- Renovación de la plataforma de equipos de networking de la sede central OSIPTTEL, con el objetivo de garantizar la operatividad de los sistemas informáticos y contar con una red de alta calidad, desempeño y confiabilidad.
- Renovación del Servicio de Outsourcing de Impresión, que permite atender las necesidades operativas del OSIPTTEL, 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 OSIPTTEL y Servicio de renovación del Soporte y Mantenimiento de la central telefónica - IP-PBX.

3. Gestión de Seguridad de la Información.

- Se implementó el portal de datos abiertos, publicándose un link en la página web del OSIPTTEL.



- 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.

4. Gestión de la Información Estadística.

- Elaboración de 2 boletines estadístico para el OSIPTEL.
- Elaboración de las siguientes herramientas estadísticas:
 - Reportes de Estadísticas, de Atención Usuario. 2 reporte mensuales para GPSU.
 - Análisis Estadístico, sobre la percepción que tienen los colaboradores del OSIPTEL con respecto al comportamiento ético y Análisis del comportamiento del servicio de telefonía fija y móvil y su relación con las supervisiones realizadas por la GSF, (Subgerencia de Gestión –GSF).
 - Fichas muestrales, con sus respectivos Listados de unidades muestrales. Aplicación diferentes métodos muestreo.

Problemas presentados y medidas correctivas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>En relación a la actividad de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obsolescencia de Infraestructura Tecnológica. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación preliminar del estado situacional del parque de equipos de cómputo por la Jefatura de Infraestructura Tecnológica - JIT.
<p>En relación a la actividad de Gestión de Seguridad de la Información, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la firma de la documentación de SGSI. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la documentación del SGSI con las nuevas autoridades nombradas en el OSPTTEL

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Gestión de la Información Estadística, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información limitada respecto de estadísticas del INEI. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información relacionada al sector de telecomunicaciones para la elaboración del boletín.

Gerencia - Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados - Encargos

El cumplimiento de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados – Encargos es del 75%, lo 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 los logros por Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado al I semestre de la meta
Certificación del SGC (periodo 2015 – 2018), de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008	Meta programada para el cierre del año.
% de cumplimiento del Plan de Acción para la adecuación al MEG	No se llegó a ejecutar esta meta programada para el primer semestre, debido a que alguna de las acciones del Plan de Trabajo no se realizaron en los plazos previstos por la carga laboral o cruce de actividades de algunas gerencias

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

1. Administración del Sistema de Gestión de Calidad.

- Sobre la base de lo señalado en el Manual de Gestión de la Calidad (M-PSG-01), conforme a lo planeado, en el mes de abril, se realizó la décimo séptima (17°) “Revisión por la Dirección”, correspondiente al periodo 2016, la cual fue liderada por la Gerencia General, con la participación de los miembros del Comité de la Calidad, conforme se evidencia con el “Acta de Revisión por la Dirección N° 17 (Año 2016).
- Conforme a lo establecido en el Procedimiento de Medición Análisis y Mejora (P-PSG-06), en febrero y abril de 2017, se consolidó, analizó, registró y evaluó 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 al primer trimestre del 2017. Producto de la primera evaluación, se generaron tres (3) solicitudes de acción correctiva (SAC), la N° 332, 333 y 334 por el incumplimiento de la meta anual de dos (2) y (1) indicador del proceso de supervisión (PSP) y fiscalización y sanción (PFS), respectivamente. Con relación a la segunda evaluación; aunque tres (3) indicadores no cumplieron con lo planeado, no se generó ninguna SAP, porque dos (2) de ellos ya tenían SAC relacionadas y, el otro indicador solo incumplió con un evento puntual.



Adicionalmente a las actividades señaladas previamente, el área del Sistema de Gestión de la Calidad SGC, en este primer semestre, también:

- Generó y coordinó la atención de tres (3) SAC, una al proceso de Compras (N° 335 - por la no remisión oportuna de su indicador) y dos (2) al proceso de solución de reclamos (N° 336 y 337, por el incremento de los Productos No Conformes por incumplimiento de los plazos resolutivos y de notificación de dichas resoluciones.
- Se elaboró y gestiona la aprobación y emisión del Programa de Sensibilización del SGC, el cual contempla charlas de sensibilización en todas las Unidades Orgánicas del 26 de junio al 7 de julio; para el mes de julio el Curso Taller Auditor Líder en la Norma ISO 9001:2015 para el Coordinador del SGC; Curso taller de Interpretación y Formación de Auditores Internos de la Norma ISO 9001:2015 en los meses de setiembre y de octubre; así como, las charlas de inducción al personal que se incorpora por primera vez a la institución.
- Sobre la base del Procedimiento de Auditorías Internas (P-PSG-03), se programó para el 2017, una auditoría interna; para la cual el Auditor Líder ha elaborado, emitido a todas las UO el Plan de Auditoría Interna N°01-2017, la cual se realizará del 10 al 14 de julio del 2017.

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

- En el mes de marzo, en cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2017, se elaboró y gestionó el Plan de trabajo para la adecuación del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas e integrantes del equipo MEG. Al respecto:
 - En el mes de mayo, se gestionó la contratación del servicio de capacitación para el curso taller de Introducción y evaluación del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas, el cual concluyó en junio.
 - En el mes de julio se elaboró y remitió el memorando N° 00005-MGO/2017 a Gerencia General sobre la reprogramación de fechas de las acciones, debido a que algunas no se realizaron en los plazos previstos por la carga laboral o cruce de actividades de algunas gerencias.
- En el mes de abril se elaboró y remitió el Informe N° 020-ST/2017 a Gerencia General para que conforme a lo POI-2017 se apruebe y gestione el pago correspondiente a la participación de OSIPTEL como Patrocinador en la Semana de Calidad 2017, organizado por la sociedad de Industrias a realizarse del 2 al 5 de octubre. En torno a ello:
 - Se viene coordinando con la GPP, GOD, GTICE y el área de RRHH, temas que se presentarán en la Semana de la Calidad 2017, como ganadores del Premio Nacional a la Calidad 2016.
 - En el mes de junio se realizó y remitió el memorando N° 00004-MGO/2017 a la Gerencia de Comunicación Corporativa sobre la atención a los requerimientos para el Patrocinio de Semana de la Calidad 2017



Problemas presentados y medidas correctivas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación al Sistema de Gestión de la Calidad, no se realizaron debido a la gran carga laboral:</p> <ol style="list-style-type: none"> Algunos cambios en la normativa, el desempeño de los procesos de solución de reclamos, supervisión, fiscalización y sanción y los procesos de apoyo, no son adecuados; asimismo, no han cumplido con: <ul style="list-style-type: none"> Atender las observaciones y oportunidades de mejora registradas en el SGC; Revisar, adecuar y remitir sus documentos del SGC. No se ha logrado contar con auditor líder que no pertenezca al SGC. No se contó con apoyo de los auditores de la: <ul style="list-style-type: none"> GTICE y GCC, no están participando como auditores internos. GPSU y GAF están apoyando solo con dos auditores, cuando debieron apoyar con tres. 	<p>se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con relación al: <ul style="list-style-type: none"> Desempeño, se solicitó reformular el indicador y una actividad del POI relacionados a la migración de la Norma ISO 9001:2015; además, se ha generado las SAC respectivas; Los documentos, se envió un memorando para que terminen de adecuarlos en el mes de julio. Se solicitó la designación del "Profesional del SGC y MEG" como Auditor Líder. Respecto a la no participación de la: <ul style="list-style-type: none"> GTICE y GCC: se solicitó apoyo a otras gerencias. GPSU y GAF: se distribuyó las auditorías entre los dos auditores que están participando.
<p>En relación a la adecuación del Modelo de Gestión del OSIPTEL, algunas acciones no se realizaron o no se podrán realizar en los plazos previstos por la carga laboral o cruce de actividades de algunas gerencias.</p>	<p>Se solicitó la reprogramación de fechas de las acciones contenidas en el Plan de Trabajo.</p>

III. Evaluación Cuantitativa del POI al I Semestre 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 I semestre 2017, debidamente visados.

