

## Anexo 2: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Al Primer Semestre 2018



**osiptel**

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN  
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



**Agosto 2018**

## CONTENIDO

<b>I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea) .....</b>	<b>2</b>
Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio. ....	2
Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios. ....	9
Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos. ....	18
<b>II. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. ....</b>	<b>36</b>
Alta Dirección .....	36
Gerencia de Administración y Finanzas .....	38
Órgano de Control Institucional .....	48
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. ....	51
Gerencia de Asesoría Legal .....	63
Gerencia de Comunicación Corporativa .....	66
Procuraduría Pública. ....	68
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas. ....	71
<b>III. Evaluación Cuantitativa del POI 2018.....</b>	<b>74</b>



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

El cumplimiento del Producto 1 es de 73% y cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Lo alcanzado en este Producto se describe a continuación a nivel de indicadores de desempeño, asimismo, se detallan los resultados obtenidos en cada actividad.

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

Nombre del indicador	Logro semestral de la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Indicadores Anuales. Corresponde reportarse al final del año.
Índice de calidad del servicio de internet fijo.	
Índice de calidad del servicio de internet móvil	
Índice de calidad del servicio de tv de paga.	
Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	
Porcentaje de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet (1) Indic P)	
Índice de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	
% de monitoreos en los que de encontrarse problemas, se solucionaron	
% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	
% de compromisos de mejora ejecutados por las empresas operadoras	
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	

**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**
**Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones.**

Durante el primer semestre del 2018 se realizaron 5,762 supervisiones en un total de 4,077 localidades a nivel nacional relacionados a los servicios de voz y datos, en aspectos relacionados con la continuidad de teléfonos públicos, calidad y cobertura móvil en telefonía móvil, calidad de internet; así como en las diversas cláusulas de la Adenda de



Telefónica del Perú S.A.A., y el funcionamiento de los nodos que comprenden la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).

### **Evaluación de los indicadores de calidad.**

En el primer trimestre del año 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 2017-2. Asimismo, se verificó la calidad del servicio móvil brindado por las cuatro empresas operadoras móviles en los centros poblados urbanos en los cuales se realizó pruebas de campo en el semestre 2017-1; y, adicionalmente por el periodo 2016-2 para el caso de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

En el periodo referido se culminó con las mediciones en campo de calidad correspondiente al semestre 2018-1 siendo realizada en un total de 331 centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional en lo que corresponde a los servicios de voz y 236 respecto al servicio de internet.

Con respecto a la evaluación de los Compromisos de Mejora, en el primer semestre del año se han realizado las mediciones, dentro de los cuales se incluyeron aquellos centros poblados urbanos que presentaron Compromisos de Mejora en el periodo 2017-1. Actualmente, se viene procesando los resultados de las mediciones realizadas y con ello se evaluará el cumplimiento de los Compromisos de Mejora mencionados.

Asimismo, se realizaron acciones para evaluar la Calidad de la Cobertura del Servicio (CCS) brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. respecto a los reclamos de: i) Alcalde provincial de Huacaybamba, región de Huánuco, por deficiencias en la señal móvil; ii) Congresista de la República Miguel Antonio Castro Grandez, quien traslada el reclamo del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Molinopampa (Amazonas) por deficiencias en la señal móvil; además, se supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 5°, 6° y 16° del reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico, durante el periodo 2017. Por parte de la empresa América Móvil Perú S.A.C., se evaluó el Oficio N° 472-2017-2018-BGAG/CR, enviado por la Congresista Betty Gladys Ananculi Gomez, quien traslada el pedido del alcalde de la Municipalidad Distrital de Vista Alegre (Ica) en relación a la instalación de una Estación Base de telefonía móvil en la localidad de Taruga, provincia de Nazca, departamento de Ica.

También, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en las siguientes Medidas Correctivas (MC), impuestas respecto a la prestación del servicio de acceso a Internet:

- En los distritos de Oxapampa y Villa Rica, del departamento de Pasco y en el distrito de Nueva Cajamarca del departamento de San Martín, brindada por Telefónica.



- En el distrito de Satipo del departamento de Junín, brindado por Telefónica del Perú S.A.A., la misma que al no cumplirse, se inició un procedimiento administrativo sancionador.
- En i) el distrito de Rioja (provincia de Rioja), Soritor (provincia de Moyobamba), departamento San Martín; de la provincia de Rioja del departamento San Martín; ii) distrito de Cutervo (provincia de Cutervo) del departamento de Cajamarca; y iii) distrito de Pichanaqui (provincia de Chanchamayo) departamento de Junín, la misma que al no cumplirse, se inició un procedimiento administrativo sancionador.
- En el distrito de Satipo del departamento de Junín, la misma que al no cumplirse, se inició un procedimiento administrativo sancionador.

De igual manera, se supervisó la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), por parte de la empresa Viettel Perú S.A.C., en lo correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre del 2017.

Adicionalmente, se realizaron acciones de monitoreo a las cuatro empresas operadoras móviles, respecto a lo establecido en el artículo 10° del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones con relación a la publicación de los resultados de indicadores y parámetros de calidad del servicio público móvil (TINE y TLLI), correspondientes al mes de marzo de 2018.

Por otro lado, con el objeto de verificar las mejoras y operatividad de las redes móviles de las cuatro empresas operadoras móviles con ocasión de la visita del sumo pontífice Papa Francisco, en el mes de enero se realizaron acciones de monitoreo en las regiones de Madre de Dios, La Libertad y Lima.

Asimismo, en cuanto al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, se realizaron mediciones de campo a las 4 empresas móviles, en cuanto a la Zona de Exclusión Especial, alrededor de ocho (8) establecimientos penitenciarios ubicados en Lima, donde se tienen instalados equipos bloqueadores de señales radioeléctricas, con lo que se estaría delimitando el grado de afectación de los equipos bloqueadores y de los servicios públicos de telecomunicaciones, ubicados alrededor de los Centros Penitenciarios.

Respecto al Índice de Conectividad Distrital, se finalizó la medición en Lima Metropolitana, en 49 distritos; midiéndose voz en 2G/3G, e internet en 3G/4G<sup>1</sup>.

### **Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y/o urbanas.**

Se supervisó más de 2,000 centros poblados, verificándose el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de

<sup>1</sup> Dichos resultados fueron remitidos a la GPRC y la GG, a través del Memorando N° 00596-GSF/2018 del 28 de junio de 2018.



Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Adicionalmente, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad a las empresas Telefónica del Perú S.A.<sup>2</sup> y Gilat to Home Perú S.A.<sup>3</sup>.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó más de 5,700 centros poblados a nivel nacional, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM. Sobre el particular, se realizó la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 5°, 6° y 16° del citado Reglamento durante el periodo 2017, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., las mismas que, a partir del 21 de marzo de 2014 que se cumplió el primer hito de la Adenda del Contrato de Renovación; se realizó en el primer trimestre del año 2018 un total de 1,056 supervisiones, correspondiéndole principalmente a las siguientes cláusulas I, II, IV y V. Por otro lado, cabe precisar que la supervisión de la cláusula III (tarifa social) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan. Asimismo, en el semestre se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento de las cláusulas II y V del anexo términos y condiciones de la adenda respecto de las obligaciones que corresponden ejecutarse al tercer año de suscripción.

En relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO): Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro” en el primer semestre 2018, se ha supervisado un total de 220 nodos. Sobre el particular, se emitió un informe respecto a la evaluación de la operatividad general del servicio de la Red Dorsal por parte de la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., correspondiente al trimestre enero - marzo de 2018.

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

Durante el primer semestre del año 2018, se iniciaron 60 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) y 8 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC). Asimismo, se evaluó los descargos alcanzados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (23), América Móvil Perú S.A.C. (9), Viettel Perú S.A.C. (9), Entel Perú S.A. (8), Gilat To Home Perú S.A. (2), Level 3 Perú S.A., Teleix.Com.Perú S.A.C; emitiéndose para tal efecto, un total de 53 Informes de Análisis de los Descargos.

<sup>2</sup> Evaluación del cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del Reglamento correspondiente al año 2017. Evaluación del cumplimiento de los artículos 10°, 11°, 12°, 14°, 16°, 17°, 18°, el anexo 6 y el numeral 9 del anexo 7 del Reglamento, correspondiente al año 2016.

<sup>3</sup> Evaluación del cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del Reglamento correspondiente al año 2017. Evaluación de la 1era y 2da. solicitud de ingreso al periodo de observación, en los meses de agosto y diciembre del año 2016, correspondiente a 15 centros poblados rurales. Evaluación del cumplimiento de los artículos 11°, 12°, 14°, 16°, 17°, 18°, el anexo 6 y el numeral 9 del anexo 7 del Reglamento, correspondiente al año 2016.



### **Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**

Evaluación de los resultados alcanzados en los siguientes monitoreos realizados:

1. Visita del Papa Francisco, a través de la actuación de la GSF en la base aérea Las Palmas (Lima), Trujillo y Puerto Maldonado – visita del papa Francisco, como medidas de prevención ante cualquier evento que pudiera afectar el servicio móvil (antes y durante de la visita del Papa). Con la participación de la GSF, se pudo lograr mitigar los problemas que se presentaron en la prestación del servicio de telefonía móvil (ejem. En los actos protocolares del Papa, no se registraron interrupciones del servicio móvil y las congestiones producidas fueron mínimas. Para ello se emitieron informes por cada empresa operadora de telefonía móvil.
2. Monitoreo de Cobertura, realizado en Puno y Tumbes, a través de mediciones en campo a fin de verificar el Reglamento de Cobertura; emitiéndose para tal efecto, informes por cada empresa operadora de telefonía móvil.
3. Prevención de planes de contingencia, mediante acciones de prevención ante los fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afecten los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional. Se realizó el monitoreo de los sistemas de respaldo y/o mecanismos de protección de la Red de Transporte en el Network Operations Center de TELEFONICA, CLARO, ENTEL y BITEL que consistieron en pruebas de conmutación en horarios de ventanas programadas; es decir, desde las 00:00 a 05:00 horas.

También, realizó el monitoreo de verificación de los sistemas de respaldo y/o mecanismos de protección de la Red de Acceso de TELEFONICA, CLARO, ENTEL y BITEL en estaciones base en los departamentos de Ica, Huancavelica, Lima, San Martín, Junín, Madre de Dios, Cajamarca, Ucayali, Arequipa, Amazonas, Moquegua, Loreto, La Libertad, Tumbes, Ancash, Pasco, Lambayeque, Huánuco, Apurímac, Cusco, Ayacucho, Puno y Tacna. Al igual que en los numerales precedentes, se emitieron informes por cada empresa operadora de telefonía móvil.

En cuanto a la implementación de nuevos mecanismos de prevención de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el segundo trimestre de 2018, se finalizaron las mediciones de voz 2G/3G e internet 3G/4G en 49 distritos de Lima Metropolitana, que conllevará a la elaboración del Ranking Técnico de Conectividad Distrital. La entrega de resultados obtenidos del indicador de calidad de servicio para el establecimiento del índice de conectividad distrital móvil y el ranking de conectividad distrital móvil en 49 distritos de Lima Metropolitana, fue alcanzada a la Gerencia General a través del Memorando N° 00596-GSF/2018 del 28/06/2018.

Propuesta de modificación del Reglamento de Calidad, para lo cual se realizó la Conformación de grupo de trabajo para modificar dicho



Reglamento; además realizó reuniones con los proveedores de soluciones en la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Por otro lado, se realizarán las acciones de monitoreo de los mecanismos de protección y/o respaldo de las empresas operadoras frente a eventos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones. Al respecto se viene elaborando un Instructivo para el monitoreo del funcionamiento de los mecanismos de protección y respaldo por parte de las empresas operadoras ante posibles eventos de interrupción a consecuencia de los desastres naturales; así mismo, se está estableciendo que los monitoreos para estos tipos de casos de interrupciones se ejecuten durante los meses de octubre a diciembre, previo al inicio estacional de los meses de lluvias y/u ocurrencia del Fenómeno del Niño o similares, la cual ocurre cada año en el territorio peruano. En ese sentido, se tiene programado realizar el monitoreo aludido en las redes de acceso y transporte de las empresas operadoras a nivel nacional.

Difusión de los resultados de las mediciones de los indicadores CCS, CV, TEMT correspondientes al segundo semestre del 2017 en la página web del OSIPTEL, la misma que se visualiza en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/indicadores-calidad-centros-poblados-urbanos>.

#### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones., se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retrasos en la conformación de los Comités de Vigilancia los que se realizaron casi al finalizar el primer trimestre 2018. Este retraso, trajo efectos en el cumplimiento de las tareas, programadas con anticipación.</li> <li>Limitaciones por parte de los Contribuyentes al Comité, en lo que respecta a la concepción y desarrollo de las tareas a ser entregadas al Comité</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tratar en lo posible de dar cumplimiento de acuerdo a los plazos establecidos</li> <li>Incrementar la frecuencia de las reuniones de trabajo con los Contribuyentes</li> </ul>

**Acción Común - Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.**

El cumplimiento de esta Acción Común es del 44% cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción 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 a nivel de Indicadores:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas	Al cierre del semestre, se encuentra en la etapa de identificación de las herramientas. La Línea de Base para este indicador se reportará en el segundo semestre.
% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso	La Línea de Base de este indicador se reportará en el segundo semestre.
% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente	Indicador Anual, a reportarse al cierre del año.

**Detalle de resultados:**

En relación a esta actividad se han realizado las siguientes acciones:

- Establecimiento de un equipo de vigilancia.
- Elaboración de un proceso de vigilancia, la cual se envió a los integrantes del Comité para comentarios y posteriormente elevarlo a la GG.
- Evaluación permanente de los indicadores de Disponibilidad, Cobertura, Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI)
- Determinación de las prioridades para los procesos de supervisión y fiscalización sobre la base de análisis de reclamos en primera y segunda instancia, orientaciones de GPSU, información del ATUS, reportes de los supervisores de las Oficinas Desconcentradas, memoriales de autoridades locales y regionales, concluyendo que los servicios donde más han incidido las orientaciones y reclamos son en la Telefonía Móvil (voz + internet) e internet fijo.
- Elaboración de un listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de prestación de los servicios de telecomunicaciones, información que aún se encuentra en evaluación por la Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la meta de Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrasos en la conformación de los Comités de Vigilancia los que se realizaron casi al finalizar el primer trimestre 2018. Este retraso, trajo efectos en el cumplimiento de las tareas, programadas con anticipación.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar en lo posible de dar cumplimiento de acuerdo a los plazos establecidos.</li> <li>• Incrementar la frecuencia de las reuniones de trabajo con los Contribuyentes.</li> </ul>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitaciones por parte de los Contribuyentes al Comité, en lo que respecta a la concepción y desarrollo de las tareas a ser entregadas al Comité.</li> </ul>	

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

El cumplimiento del Producto 2 es del 91%. Contribuyeron con sus acciones la GPRC, GFS y la ST.

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

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de precios de telefonía móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de intensidad competitiva de internet móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de precios de internet móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de intensidad competitiva de internet fijo. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de precios de internet fijo. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de intensidad competitiva de TV de paga. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de precios de TV de paga. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Porcentaje de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. <b>Responsable: GPRC</b>	Se alcanzó un 80% para el primer semestre



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Índice de Acceso a los servicios de telecomunicaciones <b>Responsable: GPRC</b>	Meta anual
Porcentaje de resoluciones que aprueban contratos de interconexión, de dinero electrónico, compartición de infraestructura, operador móvil virtual (OMV) y operador de infraestructura móvil rural (OIMR) dentro del plazo legal aplicable. <b>Responsable: GPRC</b>	Se llegó alcanzar el 100%
% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo <b>Responsable: GPRC</b>	Se llegó alcanzar el 100%
% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH <b>Responsable: GPRC</b>	Se llegó alcanzar el 100%
% de supervisiones de competencia ejecutados en plazo <b>Responsable: GSF</b>	Meta anual
N° de Expedientes resueltos en plazo <b>Responsable: ST</b>	Meta anual
% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido <b>Responsable: ST</b>	Meta anual
% de controversias resueltas en el año (Indicador de eficacia) <b>Responsable: ST</b>	Meta anual



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de efectividad de los Informes de Investigación Preliminar de Oficio <b>Responsable: ST</b>	Meta anual
% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia <b>Responsable: ST</b>	Meta anual

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

#### Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

Aprobación de los Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018), las normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018), la Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018), la Modificación del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018), la propuesta de modificación del Reglamento de Tarifas - Informe N° 157-GPRC (28.06.2018) y el ajuste de tarifas de categoría I lo que ha significado menos tarifas para aproximadamente 106,107 abonados del servicio fijo de Telefónica del Perú (Res. 130-2018-CD, de fecha 28.05).

#### Regulación Tarifaria Minorista

- Se aprobaron los ajustes de tarifas de categoría I de TDP (Res. 036-2018-CD, de fecha 08.02 y Res. 130-2018-CD, de fecha 28.05);
- Se aprobó el ajuste de la tarifa social de TDP asimismo se emitió pronunciamiento sobre la reconsideración presentada por la referida empresa (Res. 066-2018-CD, de fecha 08.03 y Res. 119-2018-CD, de fecha 17.05);
- Se aprobó el ajuste de la tarifa desde teléfonos fijos a teléfonos móviles (F-M) a través de Res. 065-2018-CD, de fecha 08.03.

#### Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas

- **Cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles** mediante Res.021-2018-CD, de fecha 25.01. Asimismo, se resolvió la reconsideración presentada a través de Res.071-2018-CD, de fecha 22.03.
- **Cargos de interconexión diferenciados urbano/rural** a través de Res.122-2018-CD, de fecha 17.05, luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.087-2018-CD, de fecha 05.04).



### **Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.**

Se aprobaron los Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018), las normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018), la Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018), la Modificación del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018).

Asimismo se analizaron los mercados de alquiler de circuitos de larga distancia así como el mercado móvil para emitir pronunciamiento sobre la determinación de proveedores importantes en los mismos (Res. 089-2018-CD, de fecha 05.04 y Res. 102-2018-CD, de fecha 26.04, además de la publicación para comentarios de esta última - Res. 024-2018-CD, de fecha 25.01).

Finalmente se analizó y propuso modificación del Reglamento de Tarifas – Informe N° 157-GPRC (28.06.2018)

### **Seguimiento de mercados.**

- Elaboración de 2 presentaciones sobre la oferta comercial.
- Se han absuelto 85 pedidos de información referentes a data estadística de mercado. Asimismo, se han publicado en la web la información estadística correspondiente al cierre 2017 y al primer trimestre 2018.
- Se emitieron los informes sobre incumplimientos de entrega de información periódica. Asimismo, se actualizó el informe sobre el tema de DIRECTV garantía (Informe N° 114-GPRC – de fecha 04.05.2018), se emitió el Informe N° 121-GPRC – de fecha 11.05.2018 sobre la evaluación del bloque por defecto para cursar llamadas fijo-móvil en los planes tarifarios del servicio de telefonía fija de abonado y el Informe N° 148-GPRC – de fecha 26.06.2018 de la evaluación del cumplimiento de las normas aprobadas en la Resolución N° 064-2018-CD/OSIPTEL referidas a la prestación del servicio de televisión de paga; casos en los cuales habría un presunto incumplimiento de las empresas operadoras la marco normativo vigente.
- Se culminó con el Benchmark correspondiente al servicio de telefonía fija e internet fijo.
- Se culminó con el análisis y recomendación sobre la situación comercial de la red dorsal nacional de fibra óptica (informe N° 45-GPRC/2018 – de fecha 05.02.2018). Asimismo, se elaboraron los documentos de trabajo referidos a “El Relanzamiento de la Portabilidad Numérica Móvil: reduciendo los costos de cambio e incentivando la competencia” y “Preferencias y Valorización por Atributos del Servicio de Internet Fijo en el Perú: un primer acercamiento vía experimento de elección discreta”.

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

- **Interconexión:** Se han tramitado 4 contratos de interconexión entre Americatel-Entel, TDP- OPTICAL, ENTEL-AM y TDP- Winner, sobre diversas materias, y 2 mandatos entre (i) Winner – TDP y (ii) AM y ENTEL.



- **OMV:** Se han tramitado 3 contratos de OMV (TDP- Inkatel<sup>4</sup>, TDP-OPTICAL<sup>5</sup>, AM-Guinea<sup>6</sup>).
- **Compartición de infraestructura:** Se ha tramitado 1 contrato de compartición entre TDP- MAYU. Asimismo, se han emitido 33 mandatos de compartición de infraestructura entre las empresas: Azteca – Starkraft1, Azteca – Starkraft2, Azteca – ElectroDunas, Azteca – Olmos Tijones, Azteca – Villacuri, Azteca – REDESUR, entre otros.

### Evaluación según metodología de renovación de concesiones

Se aprobó el bloque anual de informes de renovación de concesiones, correspondientes a las empresas LEVEL 3, Americatel, ENTEL, Telefónica del Perú, América Móvil y Gilat To Home.

### Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras

Se elevó el Informe N° 083-2018/GPRC (27.03.2018) adjuntando el proyecto de Resolución, sobre la Determinación de proveedores importantes en los mercados 22, 23 y 24: servicio mayorista de arrendamiento de circuitos locales, arrendamiento de circuitos de LDN y arrendamiento de circuitos de LDI. Asimismo, se elevaron las siguientes propuestas de norma:

- (i) Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018)
- (ii) Normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018)
- (iii) Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018)
- (iv) Mod. del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018).
- (v) Propuesta de revisión del Mercado Móvil para determinar existencia de proveedores importantes - Informe N° 85-GPRC (04.04.2018).
- (vi) Mod. del Reglamento General de Tarifas - Informe N° 157-GPRC (28.06.2018).

Se emitió el Informe N° 134-GPRC/2018 (de fecha 01.06.2018) en el cual se realiza un análisis de las implicancias en competencia de la transferencia de concesión de la empresa OLO a favor de la empresa América Móvil y la transferencia de concesión única de la empresa TVS WIRELESS.

### Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 11° y 12° del Reglamento General de Tarifas, registro en el SIRT de aumento tarifarios, respecto a la renta mensual del servicio de radiodifusión por cable asociado a la tarifa denominada “Plan Lima Norte”, por parte de Inversiones Telcotel S.A.C.

<sup>4</sup> Res. 015-2018-GG de fecha 30.01.2018

<sup>5</sup> Res. 047-2018-GG de fecha 02.03.2018 (3er adendum)

<sup>6</sup> Res. 124-2018-GG de fecha 13.06.2018



Sobre el particular, se recomendó la imposición de una medida correctiva al haber informado a sus abonados el incremento tarifario del citado Plan, registrado con código SIRT TECB201500088, con tal sólo 12 días calendarios antes de su entrada en vigencia.

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

- ✓ Se han tramitado 10 expedientes de controversias de los cuales 4 finalizaron en el segundo trimestre y 6 continúan en trámite.
- ✓ Se han emitido 4 Informes Instructivos.
- ✓ Se ha emitido 2 Resoluciones de Cuerpo Colegiado Permanente que definen admisibilidad de procedimientos
- ✓ Se ha emitido 4 Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal.
- ✓ Evaluación de las resoluciones emitidas por las instancias de solución de controversias en el año 2017, a través de la matriz de importancia-impacto.
- ✓ Evaluación de la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias, de las resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Controversias, durante el año 2017

### **Solución de controversias en segunda instancia administrativa**

- ✓ El Tribunal de Solución de Controversias en el primer semestre del año 2018 ha emitido 2 Resoluciones finales<sup>7</sup>.
- ✓ La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias en el primer semestre ha tramitado 9 recursos de apelación presentado por:
  1. Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C. y Telemundo Internacional S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 006-2017-CCP/OSIPTEL.
  2. Cable Visión del Norte S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 005-2017-CCP/OSIPTEL.
  3. Statkraft Perú S.A. e Inversiones Shaqsha S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2017-CCO/OSIPTEL.
  4. Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2017-CCO/OSIPTEL.
  5. Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 008-2018-CCO/OSIPTEL.
  6. Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 007-2018-CCO/OSIPTEL.
  7. Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2018-CCO/OSIPTEL.
  8. Señor Wilmer Antonio Tume Fiestas contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 021-CCP/OSIPTEL.



<sup>7</sup> Resolución N° 001-2018-TSC/OSIPTEL, Expediente N° 008-2016-CCO-ST/CD – Cuaderno principal.  
Resolución N° 002-2018-TSC/OSIPTEL, Expediente N° 007-2016-CCO-ST/CD – Cuaderno principal

9. Empresa Radio y Televisión Orión E.I.R.LTDA. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 020-CCP/OSIPTEL.

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

- ✓ Elaboración del Informe de actuaciones previas “Posibles conductas anticompetitivas y desleales en el mercado de radiodifusión por cable”.

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

- ✓ Participación en la elaboración de la Norma que modifica el Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas. Las modificaciones versan sobre: (i) el régimen de conformación de los Cuerpos Colegiados Permanentes, (que deben diferenciarse de los Cuerpos Colegiados Ad Hoc) para evaluar controversias sobre libre y leal competencia; y, (ii) temas de organización y funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados.
- ✓ Participación en la elaboración de comentarios del proyecto normativo “Normas procedimentales para la fijación o revisión de cargos de interconexión y tarifas tope” elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Los comentarios versan sobre: (i) la elaboración del proyecto (artículo 11°), (ii) la etapa de difusión (artículo 12°), (iii) el recurso especial para tarifas tope (artículo 20°) y (iv) la aplicación de la norma en el tiempo (Segunda Disposición Complementaria Final).
- ✓ Participación en la elaboración de comentarios sobre las solicitudes para transferir la concesión, derechos, obligaciones y registros asociados de OLO del Perú S.A.C. (OLO) y TVS Wireless S.A.C. (TVS Wireless) a favor de la empresa América Móvil Perú S.A.C. (América Móvil). Los comentarios versan sobre: (i) la participación del OSIPTEL en las transferencias de asignaciones de espectro, (ii) Mercados finales afectados por la posible transferencia de concesiones de OLO y TVS Wireless a favor de América Móvil, (iii) Efectos sobre la tenencia de espectro por la posible transferencia de concesiones de OLO y TVS Wireless a favor de América Móvil y (iv) la verificación del cumplimiento de las obligaciones producto de las transferencias a favor de OLO y de TVS Wireless.
- ✓ Participación en la elaboración de comentarios sobre el Proyecto de Ley N° 2634/2017-CR, que propone la “Ley de control de estructuras para las operaciones de concentración económica”.

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

Se realizaron los siguientes talleres de capacitación:

- ✓ 1 taller de capacitación interna, dirigido al personal de los centros de orientación de Lima.



- ✓ 1 taller de capacitación externa, dirigido a empresas operadoras que prestan servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Lima.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Regulación Tarifaria Minorista, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa TDP no presentó información para el ajuste de la tarifa social, el cual se hizo de oficio. Luego presentó una reconsideración.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llevó a cabo el ajuste de oficio y se emitió pronunciamiento sobre el recurso de reconsideración presentado.</li> </ul>
En relación a la actividad de Seguimiento de Mercados, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas no siempre registran correctamente sus ofertas en el SIRT o estas no son congruentes con la información de su página web.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se remitieron cartas a las empresas a fin de aclarar ciertos aspectos de su oferta comercial.</li> </ul>
En relación a la actividad de Supervisión tarifaria y de interconexión, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está priorizando la supervisión en temas de alto impacto en la población (v.g. seguridad ciudadana, terminales robados).</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trasladó la ejecución de la actividad de supervisión de tarifas para el tercero y cuarto trimestre del año.</li> </ul>

**Acción Común - Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.**

El cumplimiento de esta Acción Común es del 100% cuyo responsable es la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC).

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción 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 a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje de herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de las competencias implementadas y/o mejoradas. <b>Responsable: GPRC</b>	Se alcanzó el 38%
Porcentaje de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso. <b>Responsable: GPRC</b>	Se llegó al 100%



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje de problemas de competencia analizados de manera oportuna. <b>Responsable: GPRC</b>	Se llegó al 100%

### Detalle de resultados

En el primer semestre del año, se realizaron las siguientes actividades en relación a la vigilancia y análisis de los mercados de las telecomunicaciones:

- Se revisaron las necesidades de información para un correcto desarrollo del monitoreo de los mercados y se levantó data sobre los sistemas y aplicativos con los que contamos, a la fecha, para la tarea.
- Se conformó el equipo de vigilancia de mercados de telecomunicaciones, conformado por personal de la GPRC y de la ST (temas de competencia).
- Se estableció una propuesta de procedimiento para el desarrollo de las actividades de vigilancia de mercados, la cual fue remitida a GPP en el primer trimestre del año. Asimismo, se comentó la propuesta de procedimiento general elaborada por la consultora sobre el proceso de vigilancia.
- Se circuló a todos los interesados la base de datos levantada por la empresa consultora sobre todos los sistemas y bases de datos del OSIPTEL, a fin de analizar la utilidad de los mismos para las labores de vigilancia referidas a temas de competencia.
- Producto del trabajo antes mencionado se está trabajando una modificación de la norma de requerimientos de información periódica.
- Se han identificado problemas en el proceso de vigilancia, en particular, inconsistencias en la data remitida por las empresas, incumplimientos de entrega, entre otras casuísticas. Se está llevando un control de las mismas y de las medidas correctivas implementadas.
- Se cuenta además con un grupo de “informalidad” que analiza estrategias para lograr un mayor cumplimiento en relación a la información de las empresas en el mercado de cable.
- En relación a los sistemas, en el primer semestre ha iniciado el proyecto para incluir mejoras en el sistema SIGEP (de entrega de información periódica por parte de las empresas). El mismo se encuentra siendo desarrollado en la actualidad con personal de la GPRC.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios, se presentaron los siguientes problemas:	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han llevado a cabo reuniones con las empresas operadoras con problemas más graves. En particular</li> </ul>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas no siempre reportan a tiempo la información, o lo hacen de manera inconsistente.</li> <li>• Problema de informalidad en algunos mercados llevan a que contemos con sub reportes de información, lo que no nos permite tener un análisis del mercado certero.</li> </ul>	con TDP, se ha establecido una mesa de trabajo conjunta para lograr la entrega de información en el más breve plazo y con el estándar requerido. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha continuado con las labores del grupo de “informalidad” a fin de lograr un mayor cumplimiento por parte de las empresas operadoras omisas.</li> </ul>

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

El cumplimiento del Producto 3 es del 88%. Contribuyeron con sus acciones la GPSU, GOD, GFS y la ST.

A continuación se describen los logros alcanzado en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de Usuarios que conocen sus derechos básicos <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. <b>Responsable: GPSU</b>	La Línea Base para el presente año será 70% de usuarios satisfechos.
Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios. <b>Responsable: GPSU</b>	Se mantuvieron los cuarenta y cinco canales de información a disposición de los usuarios.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario <b>Responsable: GPSU</b>	En el primer semestre del 2018, la SGPU gestionó 200 casos de usuarios, 83% de los cuales (166) tuvieron un resultado satisfactorio para estos.
% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario <b>Responsable: GPSU</b>	En el 2017, las empresas operadoras solucionaron anticipadamente el 64.2% de los inconvenientes presentados por los usuarios de los servicios públicos móviles. Esta cifra será la Línea Base para el presente año.
% de reclamos fundados en 1ra instancia <b>Responsable: GPSU</b>	En el 2017, las empresas operadoras resolvieron como fundados el 24.9% de los reclamos resueltos en relación a los servicios públicos móviles. Esta cifra será la Línea Base para el presente año.
% de soluciones anticipadas de recursos de apelación. <b>Responsable: GPSU</b>	En el 2017, las empresas operadoras solucionaron anticipadamente 1.4% recursos de apelación referidos a los servicios públicos móviles. Esta cifra será la Línea Base para el presente año.
% del Plan de Capacitación, en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano, implementado <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% del Plan de Actividades para promover la firma de convenios, implementado <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso. <b>Responsable: GSF</b>	Meta anual



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de acciones de supervisión y/o monitoreo que han generado una mejora en cuanto a los servicios relacionados con el marco normativo de protección a los derechos de los usuarios <b>Responsable: GSF</b>	Meta anual
% de supervisiones de calidad de atención, ejecutados en plazo <b>Responsable: GSF</b>	Meta anual
Expediente resuelto <b>Responsable: ST</b>	Durante el primer semestre se han resuelto un total de 90 200 expedientes.
% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora <b>Responsable: ST</b>	Meta anual
% de resoluciones del TRASU cumplidas. <b>Responsable: ST</b>	Meta anual
Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas <b>Responsable: GOD</b>	Meta anual
Porcentaje de casos resueltos en las OD <b>Responsable: GOD</b>	Al segundo trimestre se tiene una tasa de soluciones del 53.3%.
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao) <b>Responsable: GOD</b>	Se visitaron 524 distritos desde enero hasta junio del presente año, lo que comprende un despliegue del 29.1% del total nacional (sin considerar los distritos de Lima y Callao), mayor al 50% de avance de la meta mencionada en el POI (41%).
% de oportunidades de mejora implementadas <b>Responsable: GOD</b>	Meta anual

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

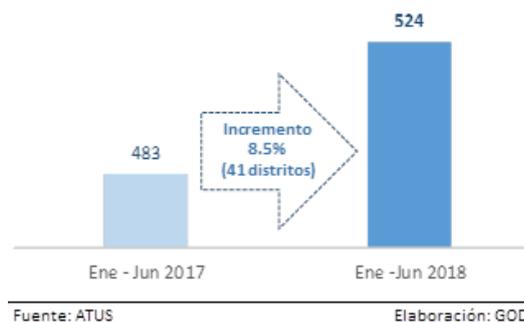
#### Servicios de orientación al usuario.

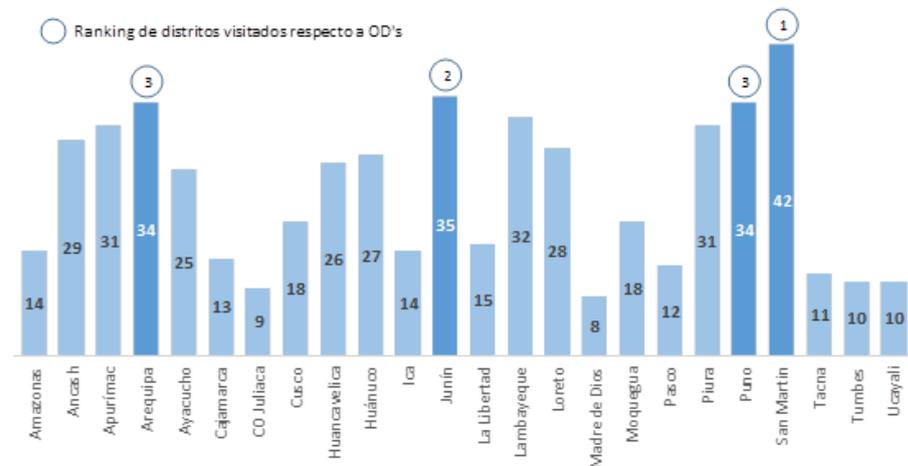
- Se llevó a cabo una (1) Jornada Nacional de Orientación:
  - La I Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo entre el 2 y el 12 de marzo, en el marco de la celebración del Día del Consumidor<sup>8</sup>.
- Se elaboraron 6 reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente, a través de los diversos canales de orientación institucionales

<sup>8</sup> Se informó sobre ésta jornada a la Gerencia General mediante Memorando N° 098-GPSU/2018.

- Se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTEL seis (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 un (1) informe referido a la atención del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL, correspondiente a las reclamaciones en el II semestre del 2017.
- Se llevaron a cabo 6 charlas de capacitación dirigidas al personal de las oficinas desconcentradas y centros de orientación, en temas como: Modificaciones realizadas al TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Aplicación de las Medidas Extraordinarias aprobadas por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL.
- Se atendieron a 51,779 usuarios a través de los canales de orientación de Lima y a 134,245 a través de los canales de orientación del interior del país. Asimismo, se brindaron a 55,253 orientaciones a través de los canales de orientación de Lima y 135,572 a través de los canales de orientación del interior del país.
- Aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Atención al ciudadano. Actualmente, se encuentra en etapa de implementación del plan hasta fin de año.
- Establecimiento de una mesa de trabajo con las empresas operadoras para la elaboración del protocolo para la atención de casos específicos que ameritan una solución rápida por parte de las empresas operadoras.
- Elaboración del plan de trabajo bianual para mejorar los aplicativos web o móviles que brinden información relevante a los usuarios.
- Se ha realizado un despliegue territorial llegando a 524 distritos visitados. Las oficinas que lograron un mayor alcance en su ámbito regional fueron: la OD San Martín con 42 distritos (8.0% del total), la OD Junín con 35 (6.7%) y la OD Puno y Arequipa, con 34 (6.5%).

Comparativa de distritos visitados 2018/2017



**Cantidad de distritos visitados en el 2018 según Oficina encargada**


Fuente: ATUS

Elaboración: GOD

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

- Se remitieron 86 cartas brindando observaciones a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras.
- Se remitieron 29 memorandos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a través de los cuales se informa acerca de la detección de casos correspondientes a posibles incumplimientos de las empresas operadoras.
- Se finalizaron 200 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.
- Se gestionó el registro de 4 nuevas empresas de sus tarifas en el SIRT:
  - Gilat Networks Perú S.A.
  - IWAY TELECOM S.A.C.
  - Telecomunicaciones Argonza S.R.L.
  - Telefónica Servicios TIWS S.A.C.
- En cuanto a la **disponibilidad y/o interrupciones** del servicio, durante el primer semestre del año 2018, se registraron 2,605 reportes de interrupciones a nivel nacional.

EMPRESA	Total
América Móvil Perú S.A.C.	167
Americatel Perú S.A.	201
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	151
Convergía Perú S.A.	1
Entel Perú S.A.	189
Global Crossing Perú S.A.	29
Internexa Perú S.A.	1
Telefónica del Perú S.A.A.	716
Telefónica Multimedia S.A.C.	402
Viettel Perú S.A.C.	714
Fiberlux S.A.C.	34
<b>Total general</b>	<b>2605</b>



En el primer semestre del 2018 se verificó lo siguiente:

- La Ocurrencia de interrupciones masivas correspondiente al primer semestre del año 2017, no reportadas por las empresas América Móvil Perú S.A.C. en cuanto a los servicios de en los servicios de Comunicaciones Personales (PCS), Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet), Radio Difusión por Cable y Telefonía Fija Local; Telefónica del Perú S.A.A. respecto a los servicios de Telefonía Móvil, Telefonía Fija y Conmutación de datos por Paquetes (Acceso a Internet); y, Viettel Perú S.A.C. en los servicios de Telefonía Móvil y Conmutación de Datos por Paquetes (Acceso a Internet Móvil);
  - Disponibilidad del Servicio correspondiente al primer semestre del año 2017, por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Internexa Perú S.A., y Level 3 Perú S.A.
  - Cumplimiento del marco normativo vigente respecto al reporte de las Interrupciones y Mantenimiento de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones correspondientes al primer semestre del año 2017 brindados por las mismas empresas mencionadas para el caso de la Disponibilidad del Servicio.
- En relación a la supervisión de las **devoluciones** realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el primer semestre del año 2018 se ha verificado un total de S/ 48'196.871,12 que beneficiaron a un total 6'943.807 abonados afectados; tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Empresa	Abonados	Monto (S/)
América Móvil Perú S.A.C.	3,629,987	6,425,910.35
Americatel Perú S.A.	5,450	27,669.66
CenturyLink Perú S.A.	361	36,575.88
Entel Perú S.A.	803,760	111,050.79
Internexa Perú S.A.	86	11,844.22
Olo del Perú S.A.C.	23,844	125,108.50
Telefónica del Perú S.A.A.	1,598,652	27,943,089.52
Telefónica Multimedia S.A.C.	762,188	13,505,603.96
Viettel Perú S.A.	119,479	10,018.24
<b>Total general</b>	<b>6,943,807</b>	<b>48,196,871.12</b>

Los principales temas de devoluciones verificados son:

- **América Móvil Perú S.A.C.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2013, 2014 y 2016 (primer y segundo semestre).
- **Americatel Perú S.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2013, 2014 y 2015 (primer y segundo semestre).
- **Entel Perú S.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2014, 2015 (primer y segundo semestre) y el primer semestre 2016.

- **Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.**, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución N° 560-2015-CD/OSIPTEL.
  - **Internexa Perú S.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2014 y primer semestre del año 2015.
  - **Level 3 Perú S.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en el año 2014 y primer semestre del 2015 y 2016.
  - **Netline Perú S.A.**, por cobros indebidos por la prestación del servicio de larga distancia.
  - **Olo del Perú S.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en el primer semestre del año 2016.
  - **Telefónica del Perú S.A.A.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2013, 2014, segundo semestre 2015 y segundo semestre 2016; además por la aplicación de tarifas superiores a las informadas a través del código sirt tptf201100578 utilizando la tarjeta Hola Perú, durante el período del 23 al 31 de mayo de 2011; así como a los abonados que fueron migrados hacia un plan superior sin su consentimiento y que no fueron validados por la empresa.
  - **Telefónica Multimedia S.A.C.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas en los años 2013, 2014, segundo semestre 2015 y segundo semestre 2016.
  - **Viettel Perú S.A.C.**, por interrupciones de los Servicios de Telecomunicaciones reportadas durante el primer semestre del año 2016.
- Respecto a la supervisión y/o monitoreo del **cumplimiento del Marco Normativo de Usuarios**, en el primer semestre 2018, se han emitido un total de 67 informes relacionados con supervisiones sobre:

### Seguridad ciudadana

**Bloqueo de códigos IMEI de terminales móviles reportados como perdidos, robados o hurtados.** Entre el 2017 y el primer trimestre de 2018 se emitieron tres (03) medidas cautelares a cada una de las cuatro (04) empresas concesionarias de servicios móviles (julio 2017, diciembre 2017 y abril 2018), por no haber bloqueado códigos IMEI de terminales móviles reportados como perdidos, robados o hurtados. En el período antes mencionado se han logrado bloquear 1 millón 053 mil 615 equipos terminales móviles.

	Medidas Cautelares – IMEI únicos no bloqueados		
	Primera Ronda: Julio 2017	Segunda Ronda: Diciembre 2017	Tercera Ronda: Abril 2018
Telefónica del Perú S.A.A.	143,405	13,156	1,686
América Móvil Perú S.A.C.	162,784	63,543	25,757
Entel Perú S.A.	49,648	64,018	7,062
Viettel Perú S.A.C.	546,644	10,417	7,787
<b>TOTAL</b>	<b>902,481</b>	<b>151,134</b>	<b>42,292</b>

**Decreto Legislativo N° 1338** que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), orientado a la prevención y combate del hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; en cuanto a la verificación del bloqueo de los equipos terminales móviles reportados como sustraídos y perdidos, estableciendo el instructivo de entrega y/o recojo de información vinculada a los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados, al Registro de Abonados, a los equipos terminales móviles importados legalmente y al mecanismo de consulta vía plataforma web respecto de los equipos terminales móviles.

Al respecto, Se ha desarrollado la PRIMERA FASE de la implementación del RENTESEG, según lo estipulado en la norma, mediante la cual se obliga a los operadores móviles, a la implementación de los siguientes archivos: Registro de abonados, equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú, equipos terminales móviles devueltos por los abonados o usuarios.

### Reclamos de Usuarios

**Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones**, en el ámbito Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, como Reporte de equipos terminales hurtados, robados o perdidos, suspensión y bloqueo, reporte de equipos terminales recuperados, suspensión del servicio (artículos 5°,6°,8° de la Ley N° 28774; 71° de las Condiciones de Uso); obligación de brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada por cualquier persona, información clara, veraz, detallada y precisa, en el marco de las tarifas especiales para personas con discapacidad (artículo 6°), sobre el plan Tuenti, brindar información clara, veraz, detallada y precisa, cumplir con el procedimiento de contratación de líneas, información que debe contener la página web y la atención de reclamos por esta vía, registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio (artículos 6°, 8°, 11°, 43-A°); implementación en su página web un aplicativo de acceso a los contratos (artículo 10-A°); utilización del sistema de verificación Biométrica de Huella Dactilar y No Biométrica previa a la contratación y activación del servicio y la comunicación de los Puntos de Venta de Distribuidor Autorizado habilitados para efectuar la verificación No Biométrica (artículos 11-C°,11-D°) activación de la undécima línea o superior a nombre de una persona utilizando el sistema de validación biométrica (artículo 11-E°); procedimiento de cuestionamiento de titularidad (artículos 12°,12-A°); información básica que debe proporcionar las empresas operadoras; así como conceptos facturables (artículos 6°,33°); prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes (artículo 23°); prohibición de ventas atadas (artículo 24°); modelos de contratos suscritos sin contar con la aprobación del OSIPTEL (artículo 17°); conservación de los contratos de prestación de servicios que celebren con sus abonados ; suministrar al OSIPTEL y al abonado, cuando éstos lo requieran; los mecanismos de contratación que acredite la solicitud y/o aceptación (artículos 9° y 120°); inclusión en página web, un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso - mecanismo en línea-, que la presentación de reclamos, recursos, quejas, cualquier solicitud (artículo 43-A°); entrega de guía telefónica (artículo 99°); entre otras.



**Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios** de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se verificó el cumplimiento de las medidas extraordinarias dictadas en relación al procedimiento de reclamos de usuarios, las cuales fueron aprobadas por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, a través de monitoreos realizados a través de la presentación de reclamos vía canal telefónico (usuarios y abonados del servicio móvil y de otros servicios), presentación de quejas y apelaciones vía canal web; no cumpliendo algunas obligaciones como la aceptación de reclamos, utilizar y/o reforzar mecanismos de validación; emitiéndose para tal efecto, Comunicaciones Preventivas a las 4 empresas operadoras móviles. También se supervisó respecto a los reclamos de averías y su plazo de atención (artículos 46° y 47°).

### Competencia

Reglamento de Portabilidad Numérica, principalmente se realizó monitoreos encontrándose hallazgos en cuanto a la no emisión de respuesta a la consulta previa de portabilidad dentro de los 5 minutos de formulada (artículo 20°), motivo por el cual se emitió Comunicaciones Preventivas a las 4 empresas operadoras móviles.

También bajo el mismo cuerpo normativo, se verificó la habilitación y deshabilitación del número telefónico en su red y el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número portado, por parte de Telefónica del Perú S.A.A. (artículo 23-A°).

Por otro lado, se ha verificado el cumplimiento de las siguientes Medidas Cautelares por las siguientes empresas:

- Telefónica del Perú S.A.A.: Resoluciones N° 00083-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento); N° 00178-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, incumplimiento de Medida Cautelar, PAS).
- América Móvil Perú S.A.C.: Resoluciones N° 0084-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento); N° 00176-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento).
- Entel Perú S.A.: Resoluciones N° 00133-2017-GSF/OSIPTEL (Portabilidad, cumplimiento); N° 00058-2018-GSF/OSIPTEL (Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea, cumplimiento), N° 00082-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento); N° 00202-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento).
- Viettel Perú S.A.C.: Resoluciones N° 00081-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento); N° 00201-2017-GSF/OSIPTEL (IMEI, cumplimiento).

- En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura** durante el primer semestre del año 2018, se emitieron informes correspondientes a los servicios de:

- Portador local (modalidad conmutado y no conmutado): DIRECTV Perú S.R.L., Mayu Telecomunicaciones S.A.C.
- Portador Larga Distancia Internacional local en la modalidad conmutado y no conmutado en las unidades geográficas (provincias) de Arequipa, Santa (Chimbote), Ica, Lima y Trujillo, por parte de Viettel Perú S.A.C.
- Distribución de radiodifusión por cable, modalidad de cable alámbrico u óptico: Cable Sauce TV E.I.R.L., Interconexión TV E.I.R.L.



- Servicio PCS con tecnología LTE, en el Bloque A de las bandas 1710-1770 MHZ y 2110-2170 MHZ, de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.
  - Plan de Cobertura en la unidad geográfica (departamento) de Piura, por parte de la empresa Redes Andinas de Comunicaciones S.R.L.
  - Servicio de Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR): Mayu Telecomunicaciones S.A.C.
- Elaboración del informe de definición de temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión, la cual ha desarrollado aspectos como:
    - i) Análisis de Incumplimientos de las obligaciones del marco normativo por zona geográfica.
    - ii) Reclamos Primera y Segunda Instancia
    - iii) Apelaciones y Quejas
    - iv) Orientaciones de GPSU (temas más consultados: Reclamos, Facturación, Calidad y Baja del Servicio, Portabilidad).
  - Identificación de formas innovadoras de monitoreo y/o supervisión:
    - i) **Indicadores de Calidad de Atención** (TEAP, DAP, CAT y AVH), información a remitirse a través del Sistema de intercambio Centralizado.
    - ii) **Portabilidad**, optimización del ATUS; y para la información a remitirse a través del Sistema de intercambio Centralizado.
    - iii) **Mecanismos en línea implementados en la web de las EO**, sean reportados, a través de una alerta de inoperatividad e incidencias
    - iv) **Registros de Reclamos**, sea realizado a través del Sistema de intercambio Centralizado.
    - v) **Compromisos de Mejora**, Aplicarlos a las obligaciones relacionadas a los derechos de los usuarios.
  - Evaluación continua del esquema de monitoreo, compromisos de mejora, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.
  - Se analizó los resultados de los monitoreos en relación a los siguientes temas:
    - i) Presentación de reclamos por usuarios, abonados del servicio móvil vía canal telefónico,
    - ii) Presentación de reclamos por usuario de otros servicios públicos de telecomunicaciones (Cable, Internet Fijo y Telefonía Fija o empaquetados vía canal telefónico,
    - iii) Presentación de apelaciones y quejas, vía web
    - iv) Mecanismos de validación de identidad, vía canal personal,
  - Difusión de comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad a través del portal institucional. Se puede visualizar en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/indicadores-calidad-atencion>.
  - Conformación de un comité de vigilancia.



COMITE DE VIGILANCIA	RESUMEN
COMITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GSF remitirá la matriz de los SSPPTT para los comentarios u observaciones</li> <li>• Mantener informado a los Gerentes de los trabajos que realizará el comité de Vigilancia de la calidad.</li> </ul>
GOD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir cuadro de los reportes de los eventos de afectación ocurridos en las Regiones de las Oficinas Desconcentradas</li> </ul>
GPSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los casos materia de reclamo respecto a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones</li> </ul>
GSF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición de los Indicadores de TINE y TLLI por empresa operadora</li> <li>• Exposición de los eventos de interrupción por tipo de causa, departamento y servicio (tendiendo ello enfocaremos un plan de prevención como comité de vigilancia)</li> </ul>

### Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Se han llevado a cabo 4 asistencias técnicas con Asociaciones de Usuarios, tal como se detalla:
  - Charla a usuarios con Asociación de Usuarios y Consumidores de Nor Oriente Peruano – Tarapoto (20.06.18)
  - Charla a usuarios con Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los SSPP de Puno – ARCUSEP (22.06.18)
  - Charla a usuarios con Asociación de las Personas Adultos Mayores "César Vallejo" – Tumbes (27.06.18)
  - Charla a usuarios con Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque - ACYULAM – Lambayeque (27.06.18).
- Se han asistido a los Consejos de Usuarios Regionales en llevar a cabo 4 actividades, tal como se detalla:
  1. Taller del Consejo de Usuarios Región Centro – Lima Sur (Municipalidad de San Juan de Miraflores) 10.05.18
  2. Taller del Consejo de Usuarios Región Centro – Lima Este (Municipalidad de Ate Vitarte) 11.05.18
  3. Taller del Consejo de Usuarios Región Norte – Cajamarca (Gran Hotel Continental) 25.05.18
  4. Sesión Ordinaria del Consejo de Usuarios Sur - 06.06.18

### Marco normativo de protección al usuario.

- Aprobación de la modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la misma que aborda los siguientes aspectos:
  - (i) **Obligaciones de entrega física de documentos.** Se modificó algunos supuestos de obligación de entregar documentación por medios físicos, tales como la entrega de guías telefónicas, recibos de servicio y documentos físicos en contratación presencial. En estos casos se invertirá la regla, de modo tal que el usuario que requiera el documento físico, deberá solicitarlo expresamente.



- (ii) **Flexibilización de exigencias del mecanismo de validación de identidad en determinados servicios.** Se flexibilizaron las exigencias de validación de identidad para los servicios de cable prepago, larga distancia y servicios con interoperabilidad. Así, las empresas que presten este servicio, a diferencia de otros, podrán plantear mecanismos distintos a la exhibición y copia del documento legal de identificación para validar la identidad del solicitante del servicio.
  - (iii) **Fortalecimiento de derechos del abonado.** Se incluyó nuevas reglas que otorgarían mayores derechos al abonado. Así, se reguló el tope de consumo a efectos de que este no genere costos indebidos a los abonados. Asimismo, se prohibió el redondeo de consumos de Internet por bloques mayores a 1 KB. Además, se incluyó el derecho del abonado de desistirse de la migración y retornar a su plan anterior.
  - (iv) **Actualización de las Disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.** Se buscó reflejar las condiciones de mercado actuales del arrendamiento de circuitos, lo cual incluye la actualización de las fórmulas vigentes para el cálculo de penalidades por retraso en la instalación del servicio de arrendamiento y el cálculo de compensación por circuito arrendado.
  - (v) **Disposiciones relativas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.** Se adecuó las disposiciones incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso con el nuevo marco normativo relativo al RENTESEG, así como la inclusión de reglas adicionales a efectos que dichas disposiciones sean implementadas adecuadamente sin afectar a los abonados y usuarios. Entre los principales aspectos incluidos, se encuentran los siguientes:
    - Las reglas aplicables a los supuestos en los que el abonado cuestione el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio.
    - Las reglas aplicables a la llamada “**contraseña única**”.
    - Las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio.
    - Las reglas adicionales para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal.
- Análisis y consolidación de la información estadística de reclamos en primera instancia, producto de ello, se remitió el Informe “Análisis comparativo del desempeño de las empresas operadoras en la resolución de reclamos de usuarios de los servicios públicos móviles en primera instancia administrativa”.
  - Se realizó el Curso de Capacitación a Usuarios en Huaraz, dirigido a estudiantes y profesores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Asimismo, se han llevado a cabo 2 cursos de capacitación dirigidas a empresas operadoras: Curso de capacitación a empresas operadoras de Cajamarca (mayo del 2018) y el Curso de capacitación a personal de Winner Systems S.A. (junio del 2018).

### Solución de reclamos.

En el primer semestre se resolvieron 55,695 apelaciones y 34,505 quejas.



En efecto, a inicios del primer semestre del año 2018 se continuó registrando un alto crecimiento en la cantidad de expedientes elevados al TRASU. Así, en enero de 2018 se registró un ingreso de más de 42, 900 expedientes, mientras que en febrero de 2018 se registró un ingreso de más de 43,000 expedientes, lo cual superó cualquier proyección realizada previamente por la Secretaría Técnica.

Si bien el TRASU logró aumentar su capacidad resolutoria gracias a la activación e implementación del Plan de Contingencia propuesto por la Secretaría Técnica, llegando a resolver en enero de 2018 más de 15,400 expedientes; el elevado incremento en la cantidad de expedientes ingresados al TRASU trajo como resultado que al mes de febrero de 2018 el stock de expedientes pendientes de atención alcance una cifra aproximada de 190,000 expedientes.

Ante esta situación, se solicitó la activación de un nuevo Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad respecto al incremento de los expedientes del TRASU.

Al respecto, cabe precisar que la implementación de este Plan de Contingencia fue aprobada mediante Memorando N° 00218-GG/2018 de fecha 2 de marzo de 2018. En atención a ello, se dispuso contratar el siguiente personal:

- ✓ 59 personas bajo la modalidad CAS, para el análisis de expedientes de apelación y quejas, así como la elaboración de los respectivos proyectos de resolución.
- ✓ 6 personas bajo la modalidad CAS, para la supervisión del trabajo de las 59 personas señaladas en el punto anterior.
- ✓ 25 practicantes para la verificación y calificación de los expedientes, entre otras funciones administrativas.

Posteriormente, en el mes de mayo último se alcanzó resolver 17,389 expedientes, el número más alto de expedientes resueltos, con lo que se prevé que se atenderá a un mayor número de usuarios apelantes y/o quejosos en plazos más cortos.

Conviene aclarar que hasta finales del primer semestre del año 2018 se logró contratar los 25 practicantes antes mencionados, con los cuales se ha podido agilizar la labor de verificación y calificación de expedientes. Sin perjuicio de ello, es preciso mencionar que la Gerencia de Administración y Finanzas ha previsto iniciar en el mes de julio de 2018 los procesos de selección de 59 analistas y 6 supervisores bajo la modalidad CAS.

Por otro lado, con fecha 22 de febrero de 2018 el OSIPTEL emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD de fecha 22 de febrero de 2018, mediante la cual aprobó las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, con las cuales se esperaba que a partir de su entrada en vigencia los canales de atención de reclamos se descongestionen en sus dos instancias administrativas.

Al respecto, cabe precisar que en el primer semestre del año 2018 se han venido realizado actividades para el análisis y seguimiento de estas

medidas. Así, se informó, entre otros aspectos, sobre el impacto que las medidas extraordinarias han tenido en la cantidad de expedientes ingresados al TRASU a partir de su entrada en vigencia, precisándose que a partir de marzo de 2018 disminuyó la cantidad de expedientes ingresados al TRASU, pasando de 43,053 expedientes ingresados en febrero de 2018 a 36,570 expedientes ingresados en marzo de 2018, 25,221 expedientes ingresados en abril de 2018 y 20,852 expedientes ingresados en mayo de 2018.

### **Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución**

- ✓ Se han emitido 4 informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU
- ✓ Se han emitido 2 informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativa a las denuncias

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

Propuestas de mejoramiento al marco normativo vigente:

- ✓ Aprobación de medidas extraordinarias en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, esto ante la sobre carga procesal que enfrenta el TRASU y la imposibilidad de resolver los Recursos de Apelación y Quejas en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.
- ✓ Nuevo proyecto de norma que modifica el Reglamento para la Atención del Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual propone la modificación de los artículos 9°, 70°, la sustitución de los artículos 39° y 40°, y la inclusión de los artículos 39°-A y 58°-A del citado Reglamento. Al respecto, cabe precisar que con fecha 05 de julio de 2018, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó su publicación en el Diario Oficial El Peruano para comentarios de los interesados.

### **Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios**

Se han realizado las siguientes acciones:

- ✓ Informe sobre los problemas más recurrentes que han afectado a los usuarios del procedimiento de reclamos en la segunda instancia, según el análisis de los expedientes de apelación ingresados al TRASU en el periodo marzo – abril 2018, a fin de que las unidades orgánicas del OSIPTEL evalúen una potencial intervención con la finalidad de corregir situaciones en los mercados de telecomunicaciones que estuviesen afectando a los usuarios de los diferentes servicios.
- ✓ Inclusión de 24 nuevas plantillas y la actualización y cambio de nombres de 28 plantillas, pues ello permitiría a los analistas y practicantes generar de forma más expeditiva los proyectos de resolución de los expedientes que analizan, agilizándose con ello la capacidad resolutoria del TRASU.
- ✓ Participación en la elaboración de un proyecto de Decreto Legislativo que modifique la Ley del Procedimiento Administrativo General



Adicionalmente, con el objetivo de lograr el beneficio de los usuarios a través del proceso de solución de quejas y apelaciones, se ha realizado lo siguiente:

- ✓ Conformación de una Sala Colegiada Transitoria del TRASU, asignándole competencia para la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del TRASU.
- ✓ Propuesta de mecanismo alternativo para la validación de identidad de los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones a través del portal web que presentaron las empresas operadoras Entel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A.
- ✓ Análisis y seguimiento de las Medidas Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL. Se informó sobre el impacto positivo que han tenido las Medidas Extraordinarias, desde su entrada en vigencia, en la cantidad de expedientes ingresados al TRASU; y sobre las actividades realizadas como parte del análisis y seguimiento de dichas medidas.

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

- **Incorporación de calificación cuantitativa a la ejecución de las metas de cada Oficina Desconcentrada y Centro de Orientación.** Dicha evaluación comprende la calificación al avance de cada una de las metas propuestas por cada OD y CO en el año: Cantidad de jornadas, Cantidad de Charlas, Cantidad de Charlas para personas con discapacidad, Distritos visitados y Centros poblados rurales visitados. La calificación individual comprende un rango de 0 a 5, con las siguientes características:

**Caracterización de la calificación por rango de notas**

Rango	Por aspecto	En el total	Ejecución en el trimestre
[0 - 3>	Avance muy bajo	Bajo avance en todos los aspectos	[0 - 25%>
[3 - 4>	Avance bajo	Bajo avance en algún aspecto	[25% - 50%>
[4 - 4.8>	Avance correcto	Avance correcto	[50% - 100%]
[4.8 - 5]	Avance excelente	Avance excelente	más del 100%

Elaboración: GOD

Se resalta que los criterios de evaluación buscan un avance excelente de las metas, donde el objetivo es generar un adicional cada cierto periodo, hasta detectar el punto máximo de productividad de las oficinas.

- Se analizó el procedimiento de levantamiento de datos, envío y procesamiento de información remitido por las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, para el seguimiento y medición de la Carta de Servicio a la Atención y Orientación a Usuarios, certificada bajo la Norma UNE 93200:2008

Al respecto, se recomendó modificaciones al formato de las encuestas aplicadas a los usuarios en el marco de la citada certificación (se incluyó datos como fecha, edad y sexo) y al de, envío de información por parte de las OD y CO.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Servicios de orientación al usuario, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, se aprobaron las medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios. Con posterioridad a la entrada en vigencia de la mencionada norma se evidenciaron situaciones no contempladas en la misma, por lo cual se tuvieron que adoptar medidas en coordinación con la Secretaría Técnica a efectos de continuar con el trámite de los escritos y casos sobre No Elevación de Queja o Recurso de Apelación.</li> </ul> <p>La ejecución de las medidas acordadas, significó un considerable incremento en la carga laboral de la Subgerencia de Servicio al Usuario, no solo por el procedimiento de no elevación implementado sino por el tiempo que demandaba explicar las decisiones adoptadas por el OSIPTEL a los usuarios, siendo que en varios casos fueron los jefes encargados, los que tuvieron que brindar dicha información.</p> <p>De otro lado, debido a la cantidad de reclamaciones presentadas por la demora en los plazos de resolución por parte del TRASU, demoró el cumplimiento de otras funciones propias del área, pues el seguimiento de cada reclamación y las coordinaciones para la respuesta a la misma está a cargo de la Subgerencia de Servicio al Usuario.</p> <p>La situación antes descrita nos llevó a concluir que no nos encontrábamos en un escenario adecuado para la ejecución de las actividades de educación programadas, pues por la coyuntura por la que atravesaba el servicio de orientación se requería que el personal se encuentre adecuadamente capacitado para lograr un nivel de entendimiento por</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se implementó un procedimiento en coordinación con las empresas operadoras por los casos de No Elevación de quejas y apelaciones a nivel de los centros de orientación de Lima y Callao y Contact Center.</li> <li>Se realizaron coordinaciones internas con los analistas de los centros de orientación para implementar el procedimiento de no elevaciones ante las empresas operadoras.</li> <li>Se re direccionó recurso humano para gestionar el procedimiento de no elevaciones y atención de usuarios "especiales". Asimismo, la atención de cada caso de demora en la emisión de la resolución por parte del TRASU ocasionaba la coordinación con el analista del expediente y el seguimiento del mismo.</li> <li>Capacitación permanente a los orientadores sobre la norma (medidas extraordinarias) y lineamientos o estrategias de orientación a fin que éstos puedan lograr que los usuarios comprendan las causas que llevaron al OSIPTEL a emitir las medidas extraordinarias.</li> <li>Con la finalidad de cuantificar los recursos utilizados por nuestra Gerencia en las distintas tareas asignadas y prever posibles excesos de demanda de actividades, se ha previsto incluir en el Plan Operativo la atención de los requerimientos de información de instituciones públicas.</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>parte de los usuarios y tener luego una mejor aceptación en las actividades de educación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por otro lado, en relación al Decálogo del Usuario, debido a la alta carga laboral provocada por el incremento de las solicitudes referidas a la titularidad de los equipos terminales móviles por parte de instituciones públicas.</li> </ul>	
<p>En relación a la actividad de Solución de reclamos, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el primer semestre del año 2018 se registró en los primeros meses un incremento en la cantidad de expedientes elevados al TRASU que superó cualquier proyección realizada previamente por la Secretaría Técnica.</li> <li>Si bien el TRASU logró incrementar la capacidad resolutive, ésta fue sobrepasada por la cantidad de expedientes ingresados, con lo cual finalmente el stock de expedientes pendientes de atención superó en febrero de 2018 la cantidad de 190,000 expedientes.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD de fecha 22 de febrero de 2018, mediante la cual aprobó las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, con las cuales se esperaba que a partir de su entrada en vigencia los canales de atención de reclamos se descongestionen en sus dos instancias administrativas.</li> <li>Emisión del Memorando N° 00070-ST/2018 de fecha 9 de febrero de 2018, mediante el cual la Secretaría Técnica puso en conocimiento de la Gerencia General el Memorando N° 00113-TRASU/2018 de fecha 8 de febrero de 2018, mediante el cual la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU solicitó la activación de un nuevo Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad respecto al incremento de los expedientes del TRASU.</li> </ul> <p>Cabe precisar que la implementación de este Plan de Contingencia fue aprobada mediante Memorando N° 00218-GG/2018 de fecha 2 de marzo de 2018.</p>
<p>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"> <li>Los Comités descentralizados ya no se llevaron a cabo bajo el formato inicial, que consistía en la participación de representantes de diferentes gerencias.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el segundo trimestre, se realizaron las reuniones de comités descentralizados solo entre los Jefes de OD y la Gerencia GOD. Por lo que se modificará en el POI la denominación de "Comités</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
	Descentralizados” a “Reuniones descentralizadas con Jefes de OD”.

**Acción común** - Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

El cumplimiento de esta Acción Común es del 80% cuyo responsable es la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU).

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción 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 a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas <b>Responsable: GPSU</b>	La Línea Base para el presente año será 75% de herramientas implementadas y/o mejoradas para el presente año, de acuerdo al plan anual, establecido mediante Memorando N°257-GPSU/2018.
% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual
% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente <b>Responsable: GPSU</b>	Meta anual

#### Detalle de resultados

- Se estableció el proceso de vigilancia y designó las tareas relativas a las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.
- Se propuso el detalle de la información de los sistemas de las empresas operadoras a la cual el Comité de Vigilancia debería contar con acceso.
- Se estableció el listado de herramientas a implementarse con la finalidad de realizar una óptima labor de vigilancia de Usuarios durante el 2018. Cabe precisar que son en total cuatro herramientas que se han propuesto mejorar y/o implementar.

#### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada, se presentaron los siguientes problemas:	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación a ello, se adoptaron medidas con la finalidad de agilizar las</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades relacionadas al equipo técnico de vigilancia tuvieron un atraso debido a que algunas gerencias se tardaron en designar los integrantes de este equipo y que la comunicación y coordinación entre integrantes no era muy fluida.</li> </ul>	coordinaciones realizadas con otras Gerencias, a través de medios más ágiles como correos electrónicos. Asimismo, se han propuesto coordinaciones telefónicas entre los Gerentes para agilizar estas actividades.

## 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 86%.

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

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI <b>Responsable: Presidencia</b>	Se llegó alcanzar el 79% de ejecución en el primer semestre.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones" <b>Responsable: Presidencia</b>	Se llegó alcanzar el 99% de ejecución en el primer semestre.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI <b>Responsable: Gerencia General</b>	Se llegó alcanzar el 88% de ejecución en el primer semestre.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado) <b>Responsable: Gerencia General</b>	Se llegó alcanzar el 36% de ejecución en el primer semestre.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC <b>Responsable: Gerencia General</b>	Se llegó alcanzar el 36% de ejecución en el primer semestre.

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

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

- Participación en espacios de discusión nacional (público, privada), tales como:
  - Foro Internacional de Economía “quo vadis” – Camara de Comercio.



- Conferencia de Prensa sobre Portabilidad.
- Presentación de la Encuesta “After Acess” por el Instituto de Estudios Peruanos
- Lanzamiento Hackatel en el Congreso de la República.
- Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares:
  - Reunión con Delegados OPIC de la Embajada de EEUU sobre Rol Operadores independientes e infraestructura de Telecomunicaciones
  - Reunión con el Comité de Reclamos de Usuarios que está integrada por funcionarios de OSIPTEL y funcionarios designados por las Empresas Operadoras
  - Participación en la X Edición Cumbre APTC – Asociación de Televisión por Cable.
  - Asistencia a la reunión mensual del Sistema Económico de Apoyo
  - Participación en el Taller de Eficiencia y Uso Espectro/Panel políticas públicas.
  - Participación en conversatorio con INDECOPI y funcionarios OCDE
- Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional:
  - Participación en la 32 Reunión CCPI CITES realizado en Lima – Perú
  - Participación en el Foro Regional de Desarrollo para la Región, realizado en Lima
- Se suscribió un Convenio interinstitucional con la Secretaría de Telecomunicaciones de Chile – SUBTEL.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se advirtieron algunos errores en la etapa de instrucción al momento de imputar las infracciones a través de la notificación de cargos (ej. tema rurales, calidad, marco normativo de usuario), así como al momento de encajar los incumplimientos detectados en el tipo infractor imputado.</li> <li>• Se advirtieron que los Informes Finales de Instrucción elaborados por la GSF no era uniformes, lo cual conllevó a que las empresas operadores invoquen una supuesta vulneración al Principio de Predictibilidad o falta de debido procedimiento.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se llevaron reuniones de coordinación entre las gerencias involucradas (GSF, PIA, GAL) a efectos de establecer criterios uniformes en la interpretación de las normas que son materia de supervisión y fiscalización, las cuales fueron puestas de conocimiento entre el personal responsable para que sean implementadas en los procedimientos de supervisión y sancionadores, en trámite</li> <li>• Se coordinó con el personal de la GSF (Gerente y Sub gerentes) a efectos que los Informes Final de instrucción se uniformicen.</li> </ul>



## Gerencia de Administración y Finanzas

El cumplimiento de la GAF es de 86%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística, Recaudación del Aportes, Finanzas y Recursos Humanos.

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

### Área: Administración Documentaria

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción)	Durante el primer semestre se logró derivar el 98,85 % 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 74,29 % de cajas al archivo externo.
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Durante el primer semestre se logró despachar el 97.77 % de la documentación recibida.

#### Detalle de resultados:

##### Gestión de Documentación Externa.

Se ha recibido 16,211 documentos externos en Mesa de partes, los mismos que han sido digitalizados y derivados a las unidades orgánicas

##### Gestión de Archivo Central

- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo del órgano de Administración de Archivos 2018 y fue enviado al Archivo General de la Nación oportunamente.
- A fin de dar cumplimiento a la programación de transferencias de documentos al Archivo Central se coordinó oportunamente con las unidades orgánicas del OSIPTEL.
- Se recepcionó documentos de: TRASU, GPP, Gerencia General, GPRC, GAF: Recursos Humanos; Procuraduría Pública, GFS, GAL, GOD; y de las Oficinas Desconcentradas: Arequipa, Pasco, Piura, Ayacucho, Loreto, Ancash, Apurímac, Cajamarca y el CO Satipo.
- Se remitió a la empresa Iron Mountain 182 cajas con documentos.

##### Gestión de Biblioteca

- Búsquedas y revisión de 63 publicaciones en temas de telecomunicaciones.
- Adquisición de 2 material bibliográfico en formato electrónico
- Adquisición de 4 material bibliográfico en formato físico
- Adquisición de 9 títulos de revistas electrónicas.
- Se difundió los servicios de la biblioteca virtual a través de alertas bibliográficas.



### 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
En relación a la actividad de Gestión de Archivo Central, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización adecuada de los espacios en el archivo originó el retraso de la transferencia al Archivo externo.</li> <li>• Unidades Orgánicas efectúan sus transferencias al límite del plazo</li> <li>• Otras actividades urgentes de archivo (levantamiento de SAC, preparación de propuesta de eliminación, apoyo en el uso del SISDOC para realizar solicitudes de préstamos de documentos.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se organizó y habilitó el espacio de archivo de manera que permita fácil acceso a las cajas de transferencia.</li> <li>• Avisos más frecuentes a la Unidades Orgánicas recordándoles el plazo para efectuar sus transferencias.</li> </ul>

### Área: Recaudación del Aporte

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido	Meta anual
% de empresas que cumplen con su obligación tributaria	Meta anual
% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Meta anual
% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada de ingresos percibidos y facturados	Meta anual
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Se reportará en el tercer trimestre
% de declaraciones juradas omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa	Meta anual
% 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.	Se logró ejecutar el 100%



**Detalle de resultados:**

- 13 expedientes de supervisión al Aporte por Regulación culminados.
- 15 recibos de cobranza coactiva emitidos en Junio.
- 3 capacitaciones virtuales desarrolladas en materia del Aporte por Regulación al OSIPTEL, en las ciudades de Ayacucho, Cajamarca y La Libertad.
- Desarrollo de la Primera Actualización de Base de Datos virtual de las empresas operadoras a través de la Plataforma Virtual de DDJJ.

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Supervisión de los Aportes, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de vencimiento del periodo de prescripción de la supervisión del Aporte, lo cual conlleva a evaluar al equipo de auditores.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la convocatoria de un profesional especializado en auditoría tributaria, integrándose al equipo el 01.06.2018.</li> </ul>
En relación a la actividad de Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por falta de personal no se pudieron emitir los recibos de cobranza coactiva.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir del 01.06.2018 se completó el equipo de recaudación, con el ingreso del profesional contable especializado, retomando las acciones de cobranza; para el cumplimiento del logro anual.</li> </ul>
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional encargado de esta actividad, renunció a finales del I Trim., dando inicio al trámite para la contratación de un nuevo profesional.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó la convocatoria de un profesional contable, integrándose al equipo el 18.06.2018.</li> </ul>

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Corresponde a los procedimientos programados en el PAC con requerimiento recibido por la Jefatura de Logística en el segundo trimestre, el cual representa un avance del 59.39%



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido	Meta anual
% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Se alcanzó el 100% de ejecución.
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Se alcanzó el 88% de ejecución.
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Se alcanzó el 100% de ejecución.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Meta anual
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Meta anual
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Meta anual
Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres	Meta anual
Nº de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres	No se llegó a ejecutar esta meta
Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres	Meta anual
% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Se alcanzó en promedio un 92% de ejecución al cierre del primer semestre.

**Detalle de resultados:**

- Se ha logrado realizar el desarrollo de los procedimientos de selección dentro del promedio de los plazos establecidos en la normativa de contrataciones.
- Se han cumplido los plazos para la celebración de los contratos y/u órdenes, según corresponda, conforme ha establecido en la normativa de contrataciones, derivando ello para la adecuada ejecución contractual.
- Se ha avanzado con la fiscalización posterior de procedimientos de selección habiendo obtenido en el año 2017, en dos procedimientos de selección la presentación de información falsa e inexacta, los cuales se informaron al Tribunal de Contrataciones del Estado. Se viene desarrollando las acciones de fiscalización de acuerdo al cronograma informado para los procedimientos 2016 y 2017, habiendo fiscalizados las ofertas de los procedimientos de selección del 2018 que cuentan con buena pro consentida.
- Se ha logrado desarrollar la capacitación en materia de contrataciones.
- Se comunicó a todas las Gerencias vía correo electrónico las recomendaciones referentes a la participación de las áreas usuarias y la Jefatura de Logística en la etapa de ejecución contractual.



- 59 actividades ejecutadas del Plan de Seguridad.
- 14 actividades ejecutadas del Plan de Ecoeficiencia.
- 61 actividades ejecutadas del Plan de Mantenimiento de infraestructura y equipos.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencia en la elaboración de los TDR o especificaciones técnicas por parte de las áreas usuarias así como demoras en la subsanación de observaciones.</li> <li>• Problemas de carácter técnico ante inoperatividad de la plataforma web del SEACE</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dictaron Charlas sobre la elaboración de TDR o EETT; asimismo, se remitieron TIPS sobre la materia.</li> <li>• Se remitieron tres comunicaciones al OSCE para la atención del problema presentado, y se realizó una reunión en el Centro de Consultas del OSCE.</li> </ul>
En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución de cartas elaboradas debido a la no recepción con indicación de se mudó, o domicilios no ubicables.</li> <li>• La negativa de mesa de partes de las entidades para recibir el documento, indicando como motivo que no se encuentra el responsable de la atención de la solicitud.</li> <li>• Contar con el sistema necesario para la obtención de direcciones de personas naturales.</li> <li>• Ubicación de domicilios de entidades públicas en los cuales se indica en el cargo se mudó, a pesar que en su página web - Transparencia indica una determinada dirección.</li> <li>• Cantidad de información y/o documentación por fiscalizar.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se vuelven a remitir las cartas con la finalidad de lograr su atención.</li> <li>• Se solicitará acceso de consulta a RENIEC.</li> </ul>
En relación a la actividad de Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de precisión en la elaboración de TDR o EETT.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dictó charla de capacitación.</li> </ul>
En relación al indicador N° de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres, no se logró: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La emisión del Informe respectivo.</li> <li>• Asimismo, con relación a la actividad de Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL, no se logró realizar lo siguiente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas,</li> </ul> </li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 13.06.2018 mediante Memorando N° 00257-GAF/LOG/2018 se solicitó la contratación del "Servicio de evaluación de la Gestión de Riesgos de Desastres del OSIPTEL y la ejecución de actividades programadas en el POI 2018".</li> <li>• Se espera que de contar con la contratación antes señalada se cumpla</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos.</p> <p>Al respecto, es preciso señalar que para poder elaborar dichos documentos debe contarse con algún especialista con experiencia en Gestión de Riesgo de Desastre, sin embargo dado que existe poca oferta de proveedores en el mercado que otorguen servicios relacionados, no fue posible su contratación.</p>	<p>con su ejecución en el III Trimestre del 2018.</p>

### Área: Finanzas

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 89.36% al primer semestre
% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 100% al primer semestre.
% 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 95.41% al primer semestre
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	<p>El indicador del 95% se estableció considerando que en algunos casos los vouchers de egreso son emitidos en forma posterior a los 10 días de su devengado, debido a diferentes motivos como problemas técnicos del SIAF, información del CCI de parte del proveedor, etc.</p> <p>Al respecto, la ejecución ascendió al 95% y 97% durante el primer y segundo trimestre, respectivamente; alcanzando un cumplimiento acumulado en el primer semestre del 102.11%.</p>

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

- 6 informes sobre los Estados Financieros y 6 informes sobre los Estados presupuestales.
- 6 flujos de cajas de diciembre 2017 a mayo 2018.
- 6 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2017 y de enero a abril 2018.
- 6 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2017 a mayo 2018.



- Se imprimieron 8 libros oficiales: Registro de Ventas, Registro de Compras, Registro del Régimen de Retenciones, Libro de Activo Fijo, Libro Mayor, Libro Diario, Libro Bancos, Libro de Inventarios y Balances.
- Se han recibido 202 solicitudes de viático de las cuales 169 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil, lográndose el 89.36%. Se recibieron 33 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 11 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se han recibido 119 solicitudes de encargos de las cuales 34 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil, lográndose el 100%. Se recibieron 85 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 43 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibió 445 solicitudes de reembolsos de caja chica de las cuales a 411 se le practicó el control previo y el registro contable, se realizó en un máximo de 5 días hábiles obteniendo el 95.41%.
- Se emitieron 3,747 vouchers de egreso.
- Se emitieron 4 informes a través de los cuales se comunicó el resultado de la Subasta de Fondos.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales y reportes gerenciales, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos Adicionalmente en el I semestre la Jefatura de Finanzas ha estado abocado en la preparación, presentación y sustentación de los estados financieros y estados presupuestales al 31.12.2017, asimismo en la preparación y presentación de los estados financieros mensuales de enero a mayo 2018, 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>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <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>Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Contrataciones y Aportes un cronograma de entrega de información.</p>
<p>En relación a la actividad de Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos Adicionalmente en el I semestre la Jefatura de Finanzas ha estado abocado en la</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <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>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
preparación, presentación y sustentación de los estados financieros y estados presupuestales al 31.12.2017, asimismo en la preparación y presentación de los estados financieros mensuales de enero a mayo 2018, 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	Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Contrataciones y Aportes un cronograma de entrega de información.

### Área: Recursos Humanos

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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Clima Laboral	Meta anual
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Se reportará en el tercer trimestre.
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	El porcentaje de ejecución del Plan de Mejora de Clima es de 38%
% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	El porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación Interna es de 31%
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP es de 48%
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Bienestar es de 45%
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	El porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo es de 52%

#### Detalle de resultados:

- Se aprobó el Plan de Mejora de Clima, cuyas actividades fueron ejecutadas de acuerdo a lo programado.
- Se culminaron 52 procesos de selección, 21 procesos de selección CAP y 31 procesos de selección CAS.
- Se gestionó la contratación de 104 practicantes.
- Aprobación del Programa de Atracción del Talento
- Aprobación del Plan de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores, la implementación del plan está siendo ejecutada de acuerdo a lo programado.
- Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias para el periodo 2018, este plan contempló la realización de 33 temas de capacitación dirigidos al personal de las distintas gerencias.

- Diseño de nueva estructura de la plataforma OSIPTEL el cual tiene como finalidad contribuir a la formación laboral y ampliar el alcance de los beneficiarios de la capacitación por ejes temáticos y por gerencia; de tal manera que los colaboradores del Osiptel tengan mayor oportunidad de acceder a capacitaciones relacionadas al accionar del Osiptel en materia técnica, económica, legal, así como desarrollo de habilidades blandas y así fortalecer y potenciar sus competencia técnicas y de desarrollo personal. De manera progresiva y conforme se vaya ejecutando el Plan de Desarrollo de Personas – PDP 2018, se continuará virtualizando los cursos presenciales realizados, a fin de promover el mayor alcance de los beneficiarios de la capacitación. Asimismo, se difundirá los beneficios de la utilización de la plataforma.
- Aprobación del Plan Anual de Bienestar del personal y del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### Gestión del Curso de Extensión Universitaria

La organización del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones es parte de nuestro compromiso con la comunidad universitaria y tiene por objeto contribuir a formar nuevos profesionales para el sector, brindándoles las herramientas necesarias que les permitan comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la industria de las telecomunicaciones, a través de asignaturas cuyos contenidos se orientan a proveer los conocimientos mínimos necesarios para un cabal entendimiento sobre la regulación de las telecomunicaciones; lo que luego se traducirá en la incorporación de perfiles profesionales más técnicos con visión estratégica a este sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 15 de enero al 09 de marzo de 2018. Esta edición tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.

La plana docente estuvo conformado por 76 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 47% fueron colaboradores del OSIPTEL y el otro 53 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

Asimismo, en el marco del cumplimiento de unos de los objetivo del curso “promover la empleabilidad de los jóvenes egresados del CUE”, se logró incorporar a más del 58% de egresados, bajo la modalidad de prácticas, al Osiptel.

De lo antes expuesto, se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 60 estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, como regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, dotándolos de herramientas de análisis económico, tecnológico y legal en materia de regulación”.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a los indicadores de Recursos Humanos:</p> <p><b>% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño</b> La Evaluación de Competencias no se pudo llevar a cabo en el II Trimestre 2018 debido a que el Diccionario de Competencias, insumo principal para este proceso, fue aprobado por la Alta Dirección a fines de junio 2018.</p> <p>Asimismo, conforme a lo acordado con la Alta Dirección y la Gerencia de Administración y Finanzas, este año se evaluará el periodo Enero-Junio 2018, cuyo resultado servirá para establecer la línea base. Y en Enero 2019 se evaluará el periodo Julio – Diciembre 2018; por lo tanto, este año no se podrá contar con los resultados de este indicador.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Mejora de Clima</b> El Plan de Mejora de Clima contempla 2 actividades relacionadas a los “Doctores del Clima” las cuales no pudieron llevarse a cabo ya que se acordó con la Gerencia de Comunicación Corporativa que la designación de los representantes de comunicación interna por gerencia estaría a cargo de dicha gerencia y los mismos apoyarían en las labores de clima. Esto se debe a que ambos deben manejar el mismo perfil. Asimismo, se contempló para el II Trimestre la premiación a los colaboradores con mejores resultados en la evaluación de desempeño, la cual aún no se ha realizado. Con la ejecución de estas 3 actividades se hubiese cumplido el 45% de ejecución del Plan de Mejora de Clima.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Comunicación Interna</b> El proceso de aprobación de los comunicados presenta más instancias lo cual retrasa la ejecución de las actividades. Asimismo, consideramos que el plan contempla demasiadas actividades (207 actividades) las cuales bajo el esquema de trabajo actual no se podrían cumplir.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <p><b>% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño</b> Se ha programado culminar la Evaluación de Competencias (Periodo Enero-Junio 2018) en el III Trimestre 2018.</p> <p>Se solicitará la modificación de este indicador en el POI, debiendo considerarse los resultados de la Evaluación de Competencias (Periodo Enero-Junio 2018) como LINEA BASE.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Mejora de Clima</b> Dichas actividades serán reprogramadas para el IV trimestre 2018.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Comunicación Interna</b> Se evaluará y priorizará las actividades a realizarse en el III y IV trimestre, lo cual conlleva a la modificación del Plan de Comunicación Interna de Recursos Humanos.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Administración de Recursos Humanos, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p><b>Realizar la Evaluación de Competencias</b> La Evaluación de Competencias no se pudo llevar a cabo en el II Trimestre 2018 debido a que el Diccionario de Competencias, insumo principal para este proceso, fue aprobado por la Alta Dirección a fines de junio 2018.</p> <p><b>Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018</b> El insumo principal para el inicio de esta actividad es el Plan Estratégico Institucional 2018 - 2022, el cual fue aprobado a fines del I Trimestre 2018.</p> <p>Para el cumplimiento de esta actividad es necesario la elaboración y aprobación de las metas individuales de los gerentes (metas e indicadores provenientes del PEI). Dichas metas fueron aprobadas a fines del mes de junio 2018, lo cual ha retrasado el establecimiento de metas de los jefes y demás colaboradores.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <p><b>Realizar la Evaluación de Competencias</b> Se ha programado culminar la Evaluación de Competencias (Periodo Enero-Junio 2018) en el III Trimestre 2018.</p> <p><b>Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018</b> Se ha programado culminar la identificación y aprobación de metas en el III Trimestre 2018.</p>
<p>En relación a la actividad de Capacitación, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p><b>Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.</b> La Evaluación de Competencias no se realizó en el periodo programado, motivo por el cual no se pudo elaborar el informe de análisis de brechas.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <p><b>Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias</b> Se ha reprogramado cumplir dicha actividad en el III Trimestre 2018, una vez que se cuente con los resultados de la Evaluación de Competencias.</p>

### Órgano de Control Institucional

El cumplimiento de la OCI es del 74%. Lo alcanzado por esta Unidad Orgánica con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.



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

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados.	Se llegó alcanzar el 31% de ejecución para el primer semestre.
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados.	Se llegó alcanzar el 30% de ejecución para el primer semestre.
Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados.	Se llegó alcanzar el 55% de ejecución para el primer semestre.

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

- Elaboración y aprobación del Plan de Auditoría Definitivo. Asimismo, se encuentra desarrollando los procedimientos de auditoría.
- A través del Sistema de Control Gubernamental, se remitió a la Contraloría General de la República, el informe correspondiente al Estado Situacional de la implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría.
- Se remitió a la Contraloría General de la República, el informe referido "Seguimiento de las acciones para el tratamiento de riesgos resultante del control simultáneo" correspondiente al periodo junio – diciembre de 2017.
- Como parte de las labores del Presidente de la Comisión de Cautela, se emitió a la Contraloría General de la República un informe referido al cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Auditoría Financiera 2017.
- Se elaboró la Hoja Informativa n.º 012-2018-GPD/OCI-OSIPTEL relacionada al cumplimiento de la Ley n.º 30161 "Ley que regula la presentación de Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas de los Funcionarios y Servidores Públicos del Estado"
- Se remitió al Titular de la entidad el resultado de la Visita de Control "Transferencia en la modalidad de donación de Bienes Muebles dados de baja a favor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos"
- Se emitió tres orientaciones de oficio relacionadas a: 1) "Resoluciones emitidas en el segundo semestre del ejercicio 2017 por el Consejo Directivo", 2) "Presunto incumplimiento incurrido por la empresa operadora Convergencia Perú S.A., por no conservar el contrato de prestación del servicio "Plan Multidestino Plus LDI" bajo la titularidad del usuario Augusto Yamakawa Izena" y 3) "Presentación de documentación presuntamente adulterada para la firma del contrato por parte de PROTSSA relacionada al procedimiento de selección de Contratación Directa.
- Se alcanza al Titular de la entidad los resultados obtenidos de la ejecución de las siguientes acciones simultáneas: 1) "Ingreso, registro y resguardo de la información con clasificación confidencial" y 2) "Gestión de casos de usuarios y atención de denuncias por parte de las oficinas desconcentradas de la Libertad, San Martín y Arequipa".
- Se han elaborado y aprobado los Planes de Acción Simultánea siguiente: 1) "Fiscalización posterior a la documentación, declaraciones y traducciones presentadas por los postores ganadores de la Buena Pro" y 2) Acción Simultánea a la supervisión del cumplimiento de ejecución del Plan de Cobertura - al quinto año, de la prestación del servicio portador local a cargo



de la empresa Level 3 Perú S.A. en la Banda 1015 – 1030 GHZ y 1050-1065 GHZ en la provincia de Lima y la provincia constitucional del Callao”.

**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 2018, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En lo que corresponde a la ejecución del servicio de control posterior programado, con fecha 24 de mayo de 2018; la Subgerencia de Control del Sector Transportes y Comunicaciones de la Contraloría General de la República, alcanzó los lineamientos para el desarrollo y supervisión del ejercicio de control gubernamental a cargo de los OCI bajo su ámbito, con lo cual establecen realizar una supervisión de los servicios de control posterior, que implicó la revisión de documentación previo a su emisión, dada dicha circunstancia no se ha podido seguir el cronograma descrito en el Plan de Auditoria Definitivo.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha presentado la reprogramación del cronograma de ejecución del servicio de control posterior a la subgerencia de Control del Sector Transportes y Comunicaciones, estimándose presentar el Informe de auditoría en el mes de julio de 2018.</li> </ul>
<p>En relación a la actividad de Actividades de Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la R.C. N° 489-2017-CG "Directiva de Programación, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2018 de los Órganos de Control Institucional " de 29 de diciembre de 2017, se modificó la programación mensual del servicio relacionado. En consecuencia, uno de los servicios relacionados programado para el mes de marzo se ejecutará en el mes de abril del presente año.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio relacionado se ejecutó en el mes de abril del presente año.</li> </ul>
<p>En relación a la actividad de Servicios de control simultaneo, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se envió a la Subgerencia de Control del Sector Transportes y</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra coordinando constantemente con el personal encargado de la Subgerencia de</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Comunicaciones de la Contraloría General de la República, las propuestas de Acciones Simultáneas para ser desarrolladas en los plazos programados; sin embargo debido a la demora en su aprobación, recién se ha iniciado la ejecución de las mismas en junio del presente año.	Control del Sector Transportes y Comunicaciones para obtener la aprobación de las propuestas de acciones simultáneas a ser ejecutadas.

### Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

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

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

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

Nombre del indicador	Detalle del logro acumulado semestral de la meta
% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos <b>Responsable: Planeamiento</b>	Meta anual
% de modificación de metas físicas <b>Responsable: Planeamiento</b>	Meta anual
Índice de excelencia en la gestión de la Institución. <b>Responsable: Planeamiento</b>	Meta anual
% de efectividad de la programación presupuestal. <b>Responsable: Presupuesto</b>	Meta anual
% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año <b>Responsable: Presupuesto</b>	La carga del Presupuesto Institucional de Apertura del ejercicio fiscal 2018, se efectuó de acuerdo a la Resolución de Presidencia N° 121-2017-PD/OSIPTEL del 21.12.2017 que ascendió a S/. 83'867,498.
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF <b>Responsable: Presupuesto</b>	Meta anual
% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones <b>Responsable: Presupuesto</b>	Al I semestre se han efectuado certificaciones hasta por el monto de S/. 72'033,894, que equivale al 82% del PIM distribuido en las siguientes genéricas:



Nombre del indicador	Detalle del logro acumulado semestral de la meta			
	GENÉRICAS	PIM	CERTIFICADO	AVANCE %
	Personal y Obligaciones Sociales	40,071,617	38,418,000	96%
	Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2,135,200	1,749,467	82%
	Bienes y Servicios	43,794,036	30,515,940	70%
	Donaciones y Transferencias	132,368	-	0%
	Otros Gastos	112,015	68,354	61%
	Adquisición de Activos No Financieros	1,490,176	1,282,133	86%
	<b>TOTAL:</b>	<b>87,735,412</b>	<b>72,033,894</b>	<b>82%</b>
Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros <b>Responsable: Presupuesto</b>	Meta anual			
Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de línea <b>Responsable: Racionalización</b>	Meta anual			
Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento <b>Responsable: Racionalización</b>	Meta anual			
% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI <b>Responsable: Racionalización</b>	Meta anual			
% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones <b>Responsable: Racionalización</b>	Meta anual			
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI <b>Responsable: Racionalización – comité de control interno</b>	Meta anual			
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR <b>Responsable: Racionalización – comité de riesgos</b>	Meta anual			
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación <b>Responsable: Racionalización – comité de innovación</b>	El plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación tienen programado en el primer semestre el desarrollo de 19 actividades las cuales se agrupan en tres componentes: Gestión de ideas, el desarrollo de iniciativas de innovación y el fomento de la cultura de innovación. Se ha desarrollado 18 actividades, llegando a un porcentaje de cumplimiento del 94.74 %.			
% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL. <b>Responsable: Racionalización – Innovación</b>	Meta anual			



Nombre del indicador	Detalle del logro acumulado semestral de la meta
% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO. <b>Responsable: Racionalización - SGC</b>	Meta anual. Situación actual de la articulación de los procedimientos del SGC al II Semestre: 5 Aprobados e incorporados al SGC.
Certificación del SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 <b>Responsable: Racionalización - SGC</b>	Mediante proveído en el Informe 00087-GPP/2018, la Gerencia General aprobó la reprogramación de la auditoría externa de renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad para noviembre de 2019; y, el retiro de las actividades e indicadores relacionados en el Plan Operativo Institucional 2018 y Plan Estratégico Institucional 2018-2022.
% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL <b>Responsable: RRII</b>	Se cumplió con la meta programada para este periodo, llegando al 30% de ejecución semestral.
% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas <b>Responsable: RRII</b>	Se cumplió con la meta programada para este periodo, llegando al 30% de ejecución semestral.
% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL <b>Responsable: RRII</b>	Se cumplió con la meta programada para este periodo, llegando al 30% de ejecución semestral.
% del sistema de gestión del conocimiento implementado. <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema. <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual
% de activos de conocimiento actualizados y valorados. <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual
% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento. <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual
% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución. <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual
% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías <b>Responsable: RRII</b>	Meta anual

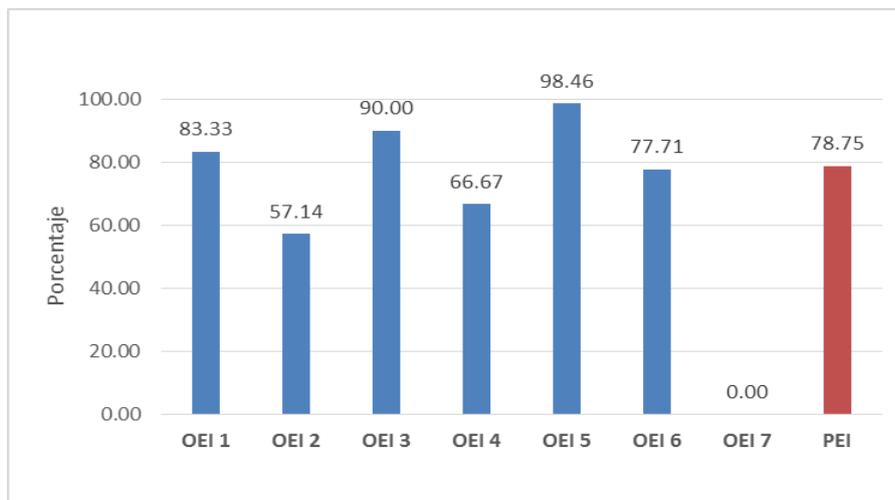


**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**

**Plan Estratégico y Operativo de la Institución.**

- ✓ **Evaluación del PEI 2018 – 2022.** El PEI contempla un total de 239 metas programadas para el año 2018; de las cuales, 102 tienen programación en el I semestre. Con respecto a la ejecución, 78 metas fueron ejecutadas al 100%, 4 metas presentaron ejecución menor al 100% y 20 metas no presentaron ejecución alguna. De acuerdo a estos resultados; el PEI, al cierre del I Semestre 2018, presenta un cumplimiento promedio del 78.75%

En cuanto a los Objetivos Estratégicos Institucionales - OEI, el cumplimiento es el siguiente:



- ✓ **Evaluación de cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2018.** Como corresponde al desarrollo del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con todas las Unidades Orgánicas de la Institución, realizó la Evaluación Semestral del Plan Operativo Institucional 2018.

Como es práctica en esta Institución, el mencionado documento de gestión operativa, se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, éstas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Las metas provenientes del Plan Estratégico Institucional - PEI 2018 – 2022, fueron incorporadas en los Productos y en las Unidades Orgánicas correspondientes.

La evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado 88% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución para el primer semestre del 2018.

En el año 2018 el OSIPTEL programó 613 metas; de las cuales, 359 fueron programadas para su ejecución en el primer semestre. De estas metas, el 81% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 291 metas. Asimismo, el



8% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado (30 metas) y el 11% de las metas no presentan ejecución (38 metas).

✓ **Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional**

El diseño del proceso fue efectuado con la Asesoría de la consultoría contratada para dicho efecto, en coordinación con las Unidades Orgánicas involucradas.

A la fecha se viene efectuando las mejoras necesarias al proceso diseñado para su mejor implementación en la Institución. La revisión y ajustes se realizaron en talleres donde asistieron los representantes de los Equipos de Vigilancia e Inteligencia Competitiva VIC.

Cabe señalar que dicho proceso, para su implementación, debe contar con la aprobación de los integrantes de los Equipos VIC y del Comité Multidisciplinario.

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

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

A fin de mantener comunicada a la Institución respecto a los logros alcanzados en la ejecución de sus metas a nivel de Objetivos Estratégicos y Unidades Orgánicas, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha diseñado el Boletín Informativo el cual, trimestralmente, da cuenta del nivel de logro alcanzado por la Institución en relación a sus metas contempladas en los documentos de gestión estratégica y operativa, durante el primer semestre 2018.

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

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

Al término del primer semestre 2018 se desarrollaron los boletines correspondientes al cierre del año 2017 y al primer trimestre del 2018, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.

✓ **Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones"**

Teniendo en cuenta la implementación de la Gestión para Resultados en el Sector Público peruano y en el marco de lo dispuesto por la Directiva N° 002-2016-EF/50.01 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados; durante el primer semestre 2018 la Institución realizó:



1. Presentación del Anexo 2-Revisión del diseño 2019. Con carta N° 0003-GPP/2018 (enero 2018) se remitió el Anexo N° 2 “Contenidos Mínimos de un Programa Presupuestal” correspondiente al Programa Presupuestal para el ejercicio 2019.
2. Respuesta al informe de verificación del PP 2019 (Anexo 2)-Anexo Nro 3. Con carta N° 0018-GPP/2018 (abril 2018) se remitió al MEF la respuesta al informe de verificación del Programa Presupuestal del ejercicio 2019.

### Programación y formulación del presupuesto

- ✓ **Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público;** El Proceso de Programación Multianual 2019-2021, en el OSIPTEL se inició el 30 de abril con la aprobación de los anexos correspondientes a la programación presupuestaria, alineados a:
  - Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
  - Directiva N° 001-2017-EF/50.01 Directiva de Programación Multianual (Dirección General de Presupuesto Público – MEF).
  - Directiva de Programación Multianual (OSIPTEL).
 Es decir, Institucionalmente se trabajó con la Normatividad vigente del año 2017, toda vez que la Directiva de Programación del Presupuesto Multianual 2019-2021 del MEF se publicó el 09.05.2018, es decir luego de iniciado y ya avanzado el Proceso de Programación en la Institución.
- ✓ **Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario;** el 02.05.2018 se desarrolló la exposición Programación del Presupuesto Multianual 2019 - 2021 dirigido a la Todas las Gerencias, las cuales son participantes del Proceso de Programación Presupuestaria, a fin de dar a conocer los lineamientos institucionales a seguir en la Programación Multianual.
- ✓ **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 lunes 18 de junio.
- ✓ **Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF;** La propuesta final fue presentada el martes 19 de junio por parte de la Comisión de Programación Presupuestaria, al Gerente General de la Institución; dicho documento presupuestal fue finalmente aprobado por la Alta Dirección y firmado el jueves 21 de junio.

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

- ✓ El 21 de diciembre del año 2017 se aprobó mediante Resolución de Presidencia N° 121-2017-PD/OSIPTEL el Presupuesto Institucional de Apertura 2018.
- ✓ El 02 de enero del año 2018, se comunicó a todas las Unidades Orgánicas del OSIPTEL la carga del Presupuesto 2018 en el sistema SAI, logrando así que el primer día hábil de enero, el presupuesto 2018 estuviera disponible para el inicio de actividades.

- ✓ Asimismo, el 05 de enero 2018 se realizó la carga de la Programación de Compromisos Anual (PCA) en coordinación con 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.

### Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- ✓ **Otorgar disponibilidad Presupuestal;** se realizó a través de la aprobación de Boletas de Requerimiento (BR) a todas las Unidades Orgánicas solicitantes, asimismo en base a las BR's aprobadas la Gerencia de Administración y Finanzas solicita las certificaciones presupuestarias, las que son aprobadas previa verificación. Hasta el primer semestre 2018 se han certificado hasta el 82.3% del Presupuesto Institucional de Apertura.
- ✓ Se ha efectuado la formalización de 6 modificaciones presupuestales aprobadas y se ha realizado una (1) incorporación de mayores recursos.

### Evaluación del Presupuesto.

- **Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2017;** De acuerdo a lo establecido en el art. 9º de 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 2017, información documentada remitida a la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF (en adelante DGCP-MEF) mediante Carta N° 0005-GPP/2018 del 29.01.2018.

Asimismo, con carta N° 0009-GPP/2018 del 14.02.2018 se remitieron a la DGCP-MEF los formatos de la conciliación en aplicación al art. 14º de la Directiva N° 001-2016-EF/56.01 correspondientes.

- **Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2017;** 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 2017, mediante cartas N° 117, 118 y 119-PD/2018 del 16.04.2018.
- **Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL;** Se cumplió con remitir los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2017, enero, febrero, marzo, abril y mayo, que considera el desarrollo de 5 reportes por mes.

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

- Por encargo de la Alta Dirección se ha desarrollado en forma coordinada con GPRC, GAL y GPP, el sustento técnico y legal para proponer un Proyecto de Decreto Supremo que establezca las Normas sobre el Aporte por Regulación del OSIPTEL. En ese sentido, analizada la problemática en



materia de ingresos que atraviesa la Institución (inclusive desde el año 2015). Se propone modificar la tasa vigente del Aporte por Regulación y precisa su base de cálculo (Decreto Supremo N° 012-2002-PCM); así como el Reglamento General del OSIPTEL, en sus disposiciones vinculadas al régimen de aportes. La aprobación de la propuesta, que consideramos viable de aprobarse permitirá al OSIPTEL contar con una mayor disponibilidad de recursos para poder ejercer sus funciones en forma adecuada, en beneficio de los usuarios y el desarrollo del mercado en general.

- Mediante Carta N° 0159-PD/2018 del 24.05.2018 y la Carta N° 206-PD/2018 se le solicita y reitera respectivamente, al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el cumplimiento de lo establecido en la Vigésima Octava Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del año fiscal 2018; que autoriza excepcionalmente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) se apruebe transferencias financieras a favor del OSIPTEL para el financiamiento del RENTESEG, creado mediante Decreto Legislativo N° 1338 y que está orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

### Actualización de los Documentos de Gestión.

Se aprobaron los siguientes documentos de gestión:

- **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° 062-2018-PD/OSIPTEL de fecha 30/05/2018.
- **Aprobación del CC (Clasificador de Cargos):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó el Clasificador de Cargos mediante RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 061-2018-PD/OSIPTEL de fecha 30/05/2018.
- Con relación al **ROF (Reglamento de Organización y Funciones) del OSIPTEL:** Se contrató un servicio externo para su actualización. En ese ámbito se ha realizado como avance el análisis de organización y funciones, y se continúa realizando las coordinaciones internas para determinar la estructura y funciones hasta el tercer nivel organizacional.

### Gestión de Procesos Institucionales.

- **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 actualización de la Carta de Servicio (mes de julio) y la próxima certificación de seguimiento de la Carta (mes de agosto-setiembre).
- **Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI):** Se realizó la primera encuesta ESCI del 2018 (28/junio/2018). Se está procesando la información

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

### **Implementación del Plan de Trabajo Anual del SCI:**

- ✓ El Plan de Trabajo 2018 preliminar del Sistema de Control Interno se aprobó por el Comité de Control Interno en diciembre 2017. Actualmente se está recomponiendo la conformación del Comité y se realizará la revisión del Plan de Trabajo y demás mejoras al Sistema.
- ✓ Acciones de capacitación y sensibilización:
  - En el mes de mayo se dictó la charla denominada “Sistemas de gestión antisoborno - Norma ISO 37001 y cumplimiento de la ley que regula la responsabilidad administrativa de la persona jurídica”. Dicha actividad tuvo como objetivo contribuir con la cultura de integridad, transparencia y cumplimiento en la gestión institucional, alineado a las políticas nacionales en materia de integridad pública y lucha contra la corrupción.
  - En el mes de junio (fechas: 1,4, 6, 8, 11, 13 de junio) 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 (titulares y suplentes) así como al Equipo de Desarrollo Organizacional (Coordinadores de Control Interno de las gerencias).

## Sistema de Gestión de Riesgos.

### **Implementación del Plan de Trabajo Anual para la Gestión de Riesgos:**

- ✓ El Plan de Trabajo 2018 preliminar del Sistema de Gestión de Riesgos se aprobó por el Comité de Riesgos en diciembre 2017. Actualmente se está recomponiendo la conformación del Comité y se realizará la revisión del Plan de Trabajo y demás mejoras al Sistema.
- ✓ Acciones de capacitación y sensibilización:
  - En el mes de junio (fechas: 1,4, 6, 8, 11, 13 de junio) se desarrolló el curso “Control Interno y Gestión del Riesgo”. La capacitación fue en conjunto con el Comité de Control Interno, dirigida a miembros de los comités (titulares y suplentes) así como al Equipo de Desarrollo Organizacional (Coordinadores de Riesgos de las gerencias).

## Gestión de Innovación.

- Se sustentó al Comité de Innovación los avances realizados dentro del ámbito del Sistema de Gestión de Innovación, así como las siguientes actividades:
  - a) El Comité de Innovación aprobó que se gestionen las siguientes ideas de innovación identificadas: Ampliación de los servicios de Contact Center y garantizar que los COD y las OD cuenten con información oportuna y significativa que les permita brindar respuestas a las consultas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
  - b) Se explicó la ruta de diseño utilizada para el desarrollo de iniciativas de innovación y se presentó los avances de los prototipos



desarrollados con el personal del OSIPTEL: Guía de contrato del servicio móvil y herramienta que permita determinar el perfil de usuario de servicio móvil.

- Se realizó el taller de: “Identificación de desafíos de los servicios de atención a usuarios del OSIPTEL” (05.04.2018) con personal de los CO de Lima.
- Se realizó un taller de prototipaje, mediante el cual se construyó la primera versión de prototipos y posteriormente fueron testeados con usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Mediante Resolución N° 003-2018 se aprobó la visión, estrategia y política de innovación del OSIPTEL. Asimismo, el 16.05.2018 la Gerencia General aprobó el procedimiento de gestión de ideas, con la conformidad de los gerentes miembros del Comité de Innovación.

### **Administración del Sistema de Gestión de la 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 octava (18°) “Revisión por la Dirección”, correspondiente al periodo 2018, 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° 18 (Año 2018).
- Conforme a lo establecido en el Procedimiento de Medición Análisis y Mejora (P-PSG-06), en enero y abril de 2018, 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 2017 y al primer trimestre del 2018.
  - Producto al último periodo de evaluación 2017:  
Se observó el incumplimiento de siete (7) indicadores con la meta anual establecida para el año 2017; razón por la cual se generó cuatro (4) solicitudes de acción correctiva (SAC): N° 347, 349, 350 y 351; ya que a fines del 2017, se había generado las SAC N° 345 y N°346, por el incumplimiento de dos (2) indicadores, para los cuales se había estado trabajando las SAC N° 333 y 334.
  - Con relación a la primera evaluación del 2018:  
Se evidenció que el indicador de producto N°01 del Proceso de Emisión de Normas, alcanzo un resultado acumulado al I Trimestre de 89% siendo su meta anual de 100%. Al respecto, no se generó una Solicitud de Acción Preventiva - SAP, puesto que se evaluaría el resultado del II Trimestre.
- Con relación a la adecuación de los documentos del SGC conforme al PEI 2018-2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de las Secretaría de Gestión Pública, se han aprobado los siguientes procedimientos:
  - Control de la Información Documentada (P-SGI-01)
  - Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGI-02)
  - Control de Productos No Conformes (P-SGI-03)
  - Sensibilización (P-SGI-04)



- Con relación a la incorporación de macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC, se aprobó el procedimiento de “Recepción de Documentos (P-GOD-02) aprobado el 06/06/2018.

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

- Se formuló, aprobó y remitió a Contraloría el Informe Anual 2017 de Rendición de Cuentas del Titular Rafael Munte con fecha 24/04/2018.

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

- Se suscribió un Acuerdo para la implementación de una mesa de trabajo sobre Roaming Internacional entre la SUBTEL de Chile y el OSIPTEL.
- Se participa de manera permanente en todas las sesiones a distancia convocadas en el periodo por las plataformas internacionales afines al sector, tales como REGULATEL, CITEL, UIT, entre otros.
- Se identificaron dos potenciales oportunidades de cooperación al OSIPTEL, tales como la UIT (a través de la reunión sostenida en el mes de mayo con la Alta Dirección del OSIPTEL) y la Comisión Europea a través de la Consultora IBF.

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

- Coordinaciones permanentes con los organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.
- Se gestionó la participación del OSIPTEL en 3 eventos del sector, tales como las reuniones del NER y RPC de la OCDE (abril) y la reunión del CCP.I en Lima, del 21 al 24 de mayo del año en curso).
- Se gestionó la participación de un representante del OSIPTEL en el evento LACNIC 29 (Panamá, 30 de abril al 4 mayo), pero esta no fue refrendada por la PCM.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Programación y Formulación del Presupuesto, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se emitió la Directiva Institucional para Programación del Presupuesto</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Directiva no fue emitida debido a que el MEF publicó la nueva Directiva de Programación en forma tardía (09.05.2018), siendo que en OSIPTEL se dio inicio a la fase de Programación el (02.05.2018), era necesario iniciar antes el proceso de programación debido a que dicho trabajo supone un esfuerzo de proyecciones y estimaciones a nivel Institucional y se debe contar con plazos suficientes para realizar un trabajo serio. Se procederá a solicitar</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>En cuanto a la Presentación algunas Gerencias excedieron el plazo para la presentación.</li> </ul>	modificación de la programación en este punto. <ul style="list-style-type: none"> <li>Por cuanto algunas Gerencias no remitieron en forma oportuna su información se generaron algunos inconvenientes para la consolidación Institucional de la Programación Multianual 2019-2021.</li> </ul>
En relación a la actividad de Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las Unidades Orgánicas no consideran los criterios referentes a que los proyectos de inversiones deben ser gestionados de manera integral, generando retrasos en la ejecución de inversiones.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó reuniones con las Unidades Orgánicas explicando los procedimientos para la gestión de inversiones y los criterios a considerar. Asimismo, se está realizando un seguimiento permanente a las mismas.</li> </ul>
Con relación a la actividad de Actualización de los Documentos de Gestión, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la actualización del ROF, las sesiones de coordinación con las áreas han tomado más tiempo del programado en los TRs del servicio externo contratado para tal fin; por lo que se ha debido extender el plazo de término de los resultados.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha emitido extensiones a los plazos de los entregables del servicio externo para la actualización del ROF, con el fin de continuar con los trabajos de coordinación con las diferentes unidades orgánicas.</li> </ul>
Con relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto a la actualización del MAPRO de acuerdo al PEI 2018-2022, las acciones de coordinación y aprobación con las áreas dueñas de los de los procesos y procedimientos, se extienden más de lo programado, especialmente en la definición de indicadores de los procesos.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se remitieron memorandos a las unidades que presentaban retraso en enviar sus propuestas de procesos o procedimientos.</li> <li>Se afinó la coordinación con las unidades involucradas para agilizar el levantamiento de observaciones y la aprobación de los procesos.</li> </ul>
Con relación a la actividad de Gestión del Sistema de Control Interno (SCI), se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios internos de gestión y la recargada agenda institucional, incidieron en los integrantes del CCI y en las actividades del SCI.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha remitido informe para la reconfiguración del Comité de Control Interno, y la designación de Coordinadores de Control Interno en las gerencias, para mejorar la implementación y alcance del SCI.</li> </ul>
Con relación a la actividad de Sistema de Gestión de Riesgos, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los cambios internos de gestión y la recargada agenda institucional,</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha remitido informe para la reconfiguración del Comité de Riesgos, y la designación de</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
incidieron en los integrantes del Comité de Riesgos y en las actividades del SGR.	Coordinadores de Riesgos en las gerencias, para mejorar la implementación y alcance de la gestión de riesgos institucional.
Con relación a la actividad de Administración del sistema de gestión de la calidad, se presentaron problemas debido a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La situación crítica de los procesos de Supervisión, Fiscalización y Sanción, y Solución de Reclamos a Usuarios.</li> <li>- La articulación de los procesos al PEI.</li> <li>- La Mudanza a inmueble alquilado.</li> <li>- El rediseño del ROF.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas:  El RED, mediante el informe N° 00087-GPP/2018 comunicó a Gerencia General la situación que se venía presentando y que no eran favorables para realizar la recertificación y migración conforme a la Norma ISO 9001:2015, programada para este año 2018, solicitando la reprogramar de las actividades e indicadores relacionados para el 2019. Solicitud que fue aprobada por la Gerencia General, mediante proveído en el documento aludido previamente.
Con relación a la actividad de Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El único factor en este periodo ha sido la falta de control de las autorizaciones de las comisiones de servicio al exterior por parte de la PCM.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Alta Dirección del OSIPTEL ha remitido comunicaciones a la SG de dicha entidad a fin de presentar anticipadamente el calendario de actividades de la institución en el entorno internacional.</li> </ul>

### Gerencia de Asesoría Legal

El cumplimiento de la Gerencia de Asesoría Legal es del 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 resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de normas emitidas y/o actualizadas bajo estándares RIA.	Este indicador no registró insumos. A partir del 1 de junio de 2018, entró en vigencia los Lineamientos de Calidad Regulatoria; siendo la primera norma aprobada por el Consejo Directivo la modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público y el Servicio de Telefonía Fija, a través de Resolución N° 159-2018-CD/OSIPTEL el 5 de julio de 2018.
% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son	Este indicador fue cumplido al 100% En un total de 44 recomendaciones de la GAL emitidas en los procedimientos administrativos, el Consejo Directivo acogió el total de recomendaciones.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
acogidas por el Consejo Directivo	
% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles	Se llegó alcanzar un 82% de ejecución para el primer semestre
% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Se llegó alcanzar un 94% de ejecución para el primer semestre

### Detalle de resultados

- Se brindó 39 Asesorías a la Alta Dirección. Los principales temas son:
  - Delegación de facultades del Titular de la entidad en el gerente General, para la aprobación de los estados financieros, estados de ejecución presupuestal e información de saldos de fondos públicos.
  - Compensaciones económicas del Presidente del Consejo Directivo referidas a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
  - Límites y alcances de la designación de los miembros del Consejo Directivo del OSIPTEL.
  - Alcances del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
  - Solicitudes de transferencia de espectro de las empresas TVS WIRELESS S.A.C. y OLO del Perú S.A.C. a favor de la empresa América Móvil Perú S.A.C.
  - Denuncia interpuesta por el Consorcio Cosmos respecto a la infracción tipificada en el artículo 87 del Texto Único Ordenado de la ley de Telecomunicaciones y artículo 260 del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.
  - Periodo de permanencia máximo de los miembros del Consejo Directivo.
  - Implementación del Protocolo para el reporte de conflicto de intereses
  - Viabilidad legal del acceso a información de los sistemas de las empresas operadoras para la vigilancia de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
  - Competencia para la autorización de la reducción del horario de atención de los teléfonos de uso público.
  
- Se han sostenido reuniones con funcionarios de los Organismos Reguladores y de la Comisión de Defensa al Consumidor y Organismos Reguladores del Congreso de la República, a fin de evaluar la modificación de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismo Reguladores de la Inversión Privada de los Servicios Públicos, contenida en el Proyecto de Ley N° 2462.
- Se analizaron cuarenta y cuatro (44) procedimientos administrativos sancionadores, veintinueve (29) procedimientos tributarios y dos (2) procedimientos confidenciales.
- Con fecha 30 de abril de 2018, se llevó a cabo una reunión interinstitucional con servidores de los Organismos Reguladores, en la que se evaluó las propuestas al Proyecto de Ley N° 2462, que propone fortalecer las funciones de los Organismos Reguladores.



- Conforme a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en áreas de dominio público, el OSIPTEL viene participando en la elaboración del Reglamento de la referida Ley.
- Se emitió comentarios sobre la propuesta de Norma Procedimental para la fijación o revisión de cargos de interconexión tope y tarifas, el cual ha sido aprobado para publicación de comentarios.
- Se ha asesorado en 4 proyectos de normas sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio:
  - Proyecto de Normas Procedimentales para la Fijación o Revisión de Cargos de Interconexión Tope y Tarifas Tope.
  - Modificación de plazos establecidos en la norma para la implementación de la segunda y tercera fase de Registro Nacional de equipos terminales móviles para la seguridad.
  - Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Tarifas.
  - Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Se brindó 61 asesorías. Los principales temas fueron:
  - Dependencia jerárquica y funcional de los supervisores ubicados en las oficinas desconcentradas.
  - Transgresión al Principio de Presunción de Veracidad.
  - Suscripción de adendas de prórroga de los contratos de arrendamiento del OSIPTEL
  - Implementación de casillas electrónicas
  - Interpretación del cómputo de plazo de prescripción de la infracción derivada del incumplimiento del artículo 8 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
  - Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico.
  - Interpretación sobre la normativa de uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones.
  - Suscripción de Acuerdo complementario con el Ecuador para la implementación del procedimiento de intercambio de información de terminales móviles extraviados, robados o hurtados.
- Se participó en 2 Comités Especiales cuyos temas principales fueron:
  - Mesa de Trabajo con las Municipalidades en temas de despliegue de infraestructura de telecomunicaciones.
  - Comité de Aportes.

**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:
<b><u>Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles</u></b>	<b><u>Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles</u></b>

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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).</li> <li>▪ 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>

### Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa 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 resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Reputación del OSIPTEL	Luego de haber realizado encuestas a cada uno de nuestros stakeholders y haber identificado el poder e interés que tienen cada uno de ellos en nuestra institución, se procedió al cálculo de la línea de base del Índice de Reputación el cual tiene un valor del 39%.
% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders	Se llegó al 100% de ejecución. Mediante memorando N° 414-GCC/2018 se elevó a la Alta Dirección el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual contiene las estrategias diseñadas para cada uno de nuestros stakeholders.
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholders	Al cierre del primer semestre, de las actividades previstas en nuestro Plan de Comunicaciones, se ha dado un cumplimiento de 83% superando en 68% la meta programada para el segundo trimestre.
Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Meta anual
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Al cierre del primer semestre, se registraron 2920 impactos en total, de los cuales 2916 fueron positivos y neutros, dándose un cumplimiento de 99.86%, superándose en 34.86% la meta programada para el segundo trimestre.
% de Solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	De un total de 407 solicitudes recibidas en el primer semestre, 248 fueron atendidas en un plazo igual o menor a 6 días, superando en un 40.93 % la meta programada para el II trimestre.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de incremento de seguidores en la red social Twitter	En el primer semestre se creció en un 12% de seguidores, con lo cual se logró ejecutar en más de 118% la meta anual programada.
% de Incremento de "Me gusta" en la red social Facebook	Al término del primer semestre se incrementó en un 7% la cantidad de seguidores, lo cual representa que la ejecución de la meta anual alcanzó el 47%. *Cabe mencionar que la plaza de especialista de redes sociales se encuentra vacante desde la quincena de marzo, por lo tanto, no se pudo llevar a cabo de manera óptima la ejecución de la estrategia del plan de redes sociales previsto.
% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	En el primer semestre se creció en un 12% de seguidores, con lo cual se logró ejecutar en un 240% la meta anual programada.
% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Al cierre del primer semestre, se registraron 958
Nivel de Influencia en redes sociales.	En el primer semestre se logró superar en más de 11 puntos la meta programada para el presente año.

### Detalle de resultados

- Desarrollo de 20 micronotas para Redes Sociales
- Elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones.
- Se gestionó la producción de material audiovisual
- Se gestionó la elaboración de 2 boletines informativos – OSIPTEL.COM
- Elaboración de 3 Reportes Estadísticos Mensuales
- Se gestionó la elaboración de 4 infografías
- Se gestionó la suscripción al servicio de monitoreo de Redes Sociales y Servicio de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet.
- Se brindó entrenamiento de voceros al personal de las ODs en temas relacionados a comunicación corporativa y posicionamiento institucional del OSIPTEL a nivel nacional.
- Se organizó 3 reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.
- Se gestionó la participación del OSIPTEL en la XXIII Feria Internacional del Libro de Lima a llevarse a cabo del 20 de julio al 05 de agosto.
- Se supervisó la implementación del manual de Identidad Corporativa Institucional en las oficinas descentralizadas y centros de orientación.
- Desarrollo de 2 talleres para medios de comunicación en provincias
- Desarrollo de 47 conferencias de prensa a nivel regional.
- Difusión de 58 notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país.
- Se ha realizado encuestas a cada uno de nuestros stakeholders e identificado el poder e interés que tienen cada uno de ellos en nuestra institución, con estos resultados se procedió al cálculo de la línea de base del Índice de Reputación el cual tiene un valor del 39%.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales: Si bien se tenía previsto realizar dos (02) publicaciones en el presente año, a la fecha, se ha podido desarrollar solo una temática para una de dichas publicaciones siendo que las unidades orgánicas que usualmente nos proveen de insumos para las mismas no desarrollarán alguna otra investigación con miras a ser publicada en lo que resta del año. Por ello, no se ha podido cumplir con la meta programada al II trimestre.</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Con ocasión de la modificación del POI, se solicitará modificar la cantidad anual programada a una (01) publicación la cual se culminará al tercer trimestre.</li> </ul>
En relación a la actividad de Fortalecimiento de la imagen institucional, se presentaron los siguientes problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>El plazo de ejecución contractual para la mejora de la página web institucional se amplió debido diversas observaciones al primer entregable (Contrato N° 007-2018/OSIPTEL).</li> </ul>	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha reprogramado el cronograma de trabajo para esta actividad previéndose su culminación para fines del mes de agosto</li> </ul>

**Procuraduría Pública.**

El cumplimiento de la Procuraduría Pública es del 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 resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de proceso judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Del total de 33 procesos concluidos el 91% se ha concluido a favor del OSIPTEL.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Se han obtenido 56 sentencias de las cuales el 93% han sido emitidas a favor del OSIPTEL, ante el Poder Judicial.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Se tiene una ejecución del 10%.
% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Se ha gestionado la conclusión de 16 procesos judiciales con antigüedad mayor a 04 años, lo que ha dado un resultado del 47%.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	En el periodo del I Semestre se han iniciado 06 demandas y 02 denuncia en defensa del OSIPTEL, las cuales fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Se tiene una ejecución del 13%.

### Detalle de resultados:

- 56 sentencias emitidas por el Poder Judicial, de las cuales 52 fueron pronunciamientos favorables y 04 en contra del OSIPTEL.
- 33 procesos judiciales concluidos, de los cuales 30 se han sido resueltos por el Poder Judicial a favor del OSIPTEL y 03 en contra.
- Las actividades que reflejan el trabajo realizado en obtener la mayor cantidad de sentencias a favor del OSIPTEL, así como la mayor cantidad de procesos concluidos a favor del OSIPTEL fueron:
  - Elaboración de 39 escritos de contestación de demandas nuevas de diferentes materias, presentados dentro del plazo de Ley. Además se elaboraron 104 escritos de excepciones, tachas, oposiciones y otros escritos de impulso.
  - Se presentaron 38 escritos de absolución de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios.
  - Realizaron 110 asistencias a diligencias, entrevistas con jueces y gestorías.
  - Se enfatizó en el trabajo de expedientes judiciales con una antigüedad mayor a 04 años, formulando 32 escritos de impulso procesal, los cuales han dado como resultado 16 procesos concluidos.
  - Se detectó y reportó a la Alta Dirección mediante memorando, procesos judiciales donde era posible analizar Mecanismos Alternativos de solución de conflicto (MASC) y se evaluó para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos.
  - Se realizó el análisis de sentencias emitidas en procesos en giro y se verificó su impacto.
- Se realizaron 28 escritos de impulso en coordinación con las áreas involucradas a efectos de reforzar la defensa.
- Se participó en 35 asistencias a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional.
- Se analizaron resoluciones administrativas en temas de aportes por regulación para su aplicación en procedimientos en giro, verificando su impacto.
- Se invocaron sentencias judiciales a favor obtenidas en temas de aportes por regulación ante el Tribunal Fiscal.
- Se realizó seguimiento del proceso, donde participamos como tercero coadyuvante del MTC y se obtuvo emisión de Laudo Arbitral de fecha 22.06.2018, donde se declaró fundada en parte la demanda.
- Elaboración de 8 escritos de impulso según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
- 06 entrevistas con fiscal, para gestionar y realizar seguimiento, para ejercer la defensa del OSIPTEL, según estrategia planteada.



- 22 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y procedimientos 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 8 requerimientos formales de información sobre procesos judiciales administrativos y otros, información solicitada interna y externamente
- Se coordinó con la Procuraduría Pública del MTC, para ver los temas de interés mutuo.
- Se elaboró memorando conteniendo el informe sobre el fortalecimiento de la PP, en el II trimestre se implementó la contratación de un abogado requerido en dicho informe y otros que se vienen trabajando en mejora de la PP para mejor cumplimiento de sus funciones.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del expediente judicial electrónico en formato OCR en los juzgados de materia Laboral y tributaria.</li> <li>• Las vacaciones judiciales durante el mes de febrero del presente año, motivo por el cual el Poder Judicial resuelve y notifica menos en el I trimestre.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes, y se realizaron coordinaciones con Gerencias involucradas, para apoyo a fin de atender el nuevo requerimiento del Poder Judicial.</li> <li>• Se seleccionaron procesos más relevantes y con grado de complejidad alto y mediano a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtención de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL.</li> <li>• Se seleccionaron los procesos con mayor complejidad a fin de fortificar la defensa con la contratación de especialistas en las materias en cuestión</li> </ul>
<p>En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del expediente judicial electrónico en formato OCR en los juzgados de materia Laboral y tributaria.</li> <li>• Las vacaciones judiciales durante el mes de febrero del presente año, motivo por el cual el Poder Judicial</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En temas de aportes se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirió opiniones técnicas.</li> <li>• 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</li> </ul>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
resuelve y notifica menos en el I trimestre	Administrativa Sub Especialidad en temas tributarios y aduanero en el expediente N° 10028-2013, donde se declaró FUNDADA la demanda de OSIPTEL y nula la RTF N° 13671-9-2013. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se vienen haciendo coordinaciones con la Procuraduría Pública del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y FIDEL, sobre el tema del derecho de este último</li> </ul>

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

El cumplimiento de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística es de 70%. 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 Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	Se tenía programado 4 soluciones tecnológicas a disposición de usuarios internos y se han implementado, cumpliendo de esa forma con el indicador.
% de sistemas integrados.	Se envió el memorando N° 00234-GTICE/2018 a GPP, solicitando los procesos institucionales identificados en el MAPRO, con el objetivo de que el comité intergerencial conformado pueda identificar los sistemas y procesos que requieren ser integrados.
% de procesos que se encuentran sistematizados.	Se envió el memorando N° 00234-GTICE/2018 a GPP, solicitando los procesos institucionales identificados en el MAPRO, con el objetivo de que el comité intergerencial conformado pueda identificar los sistemas y procesos que requieren ser integrados.
% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Se reportará en el tercer trimestre
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Se pusieron a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones la Guía de Información y Orientación sobre el procedimiento de Reclamos (GIOR) y el Sistema de Consulta de documentos que ingresan por Mesa de Partes. Por otro lado se tiene planificado, en los próximos meses, implementar un Aplicativo Móvil para el OSIPTEL.
Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Implementación del módulo de votación electrónica denominado "Elección a los representantes de los



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	trabajadores (titular y suplente) del Comité de Planificación de la Capacitación periodo 2018 – 2020”. Implementación del módulo de votación electrónica denominado “Votación Mejor Amigo 2018”. Se habilitó en el SISDOC la funcionalidad del Archivo Central, mediante el cual se gestionarán las solicitudes de préstamos de documentos. Asimismo, se encuentra en desarrollo el Sistema para atención de solicitudes de fiscalía y PNP y se culminó con los términos de referencia para el Servicio de mantenimiento a los Sistemas Institucionales para la Emisión Electrónica de Resoluciones del TRASU.
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.
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Se logró mantener la disponibilidad de la operatividad del centro de datos.
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 2018.
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 2018.

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

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

- Implementación de la Guía de Información y Orientación sobre el Procedimiento de Reclamos (GIOR).
- Desarrollo del Sistema de Consulta de documentos que ingresan por Mesa de Partes.
- Implementación del módulo de votación electrónica denominado “Elección a los representantes de los trabajadores (titular y suplente) del Comité de Planificación de la Capacitación periodo 2018 – 2020”.
- Implementación del módulo de votación electrónica denominado “Votación Mejor Amigo 2018”.
- Se habilitó en el SISDOC la funcionalidad del Archivo Central, mediante el cual se gestionarán las solicitudes de préstamos de documentos.
- Inicio del nuevo servicio de Digitalización de Documentos Institucionales con Valor Legal.
- Mejoras al sistema Declaración Jurada de Aportes.
- Mejoras al SISTRAM, se coordinó con la Secretaría Técnica y TRASU la implementación de cambios con respecto a la organización, y conformación de salas (creación de salas unipersonales), incluyendo cambios en la lógica de la asignación de expedientes a los analistas y vocales de la nueva organización del TRASU.
- Contratación del Servicio informático de gestión integral del proyecto del TRASU- Plataforma de transferencia de documentos con las empresas operadoras.



- Elaboración de términos de referencia para el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG.
- Adquisición de Licencias nombradas ONBASE, en el marco de la implementación del Cuarto Plan de Contingencia aprobado para el TRASU.
- Apoyo en la generación de los reportes requeridos por el Ministerio del Interior sobre IMEI contenidos en la base de base centralizada que administra el OSIPTEL, en el marco del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG).
- Reuniones de coordinación con el equipo del RENTESEG con la finalidad de elaborar el perfil de financiamiento del proyecto, los términos de referencia y el acuerdo con QUALCOMM sobre el DIRBS
- Elaboración de términos de referencia para el servicio de Implementación de una aplicación móvil (App) para el OSIPTEL
- Elaboración de términos de referencia para el Servicio de mantenimiento a los Sistemas Institucionales para la Emisión Electrónica de Resoluciones del TRASU.
- Conformación de un Comité Intergerencial de Integración de Sistemas, aprobado mediante Memorando N° 257-GG/2018.

#### **Gestión de la Infraestructura Tecnológica.**

- Elaboración de un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a la necesidades institucionales
- Instalación de sellos, candados de seguridad y configuración de BIOS en computadoras de escritorio del OSIPTEL (Sede Principal y Gálvez Barrenechea).
- Actualización de la Directiva para la Gestión del Parque Informático N° 001-2018-GG, aprobada mediante Resolución 00012-2018-GG/OSIPTEL.
- “Servicio de interconexión mediante enlace dedicado para las Oficinas del OSIPTEL a Nivel Nacional – Fibra Óptica”
- Se elaboraron las especificaciones técnicas y términos de referencia de los siguientes requerimientos, en el marco de la implementación del Cuarto Plan de Contingencia aprobado para el TRASU:
  - Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Servidores.
  - Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Licencias de Software VMware.
  - Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Licencias de Cliente de Acceso a Windows Server (Escritorio Remoto).
  - Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Discos (Ampliación de capacidad de almacenamiento).
  - 02 Impresoras monocromáticas que debe ser adicionado al Contrato N° 026-2017/OSIPTEL “Servicio de Outsourcing de Impresión”
  - Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Computadoras Personales.

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

- Se elaboró el informe relacionado a las páginas clonadas sobre equipos robados, cabe precisar que dichas páginas clonaban la página de icloud de Apple.
- Se elaboró el informe de gestión del SGSI del año 2017.
- Se realizó una presentación a la alta dirección sobre la Hackathon; autorizando la realización para el mes de agosto.



- Se llevó a cabo el curso de formación de auditores internos, cabe precisar que este curso de convocaran de preferencias ingenieros.
- Se llevó a cabo la Auditoría interna del SGSI
- Implementación de la plataforma para visualización de videos para la comunicación interna del OSIPTEL (<http://videos.osiptel.gob.pe/>)

### Gestión de la Información Estadística.

- Elaboración de fichas técnicas muestrales para las gerencias de ST y GSF
- Elaboración reportes de estadísticas de Orientación a usuarios año 2017 y reportes de Orientación usuarios año 2017 para publicar en la WEB institucional para la Gerencia de GPSU.
- Elaboración reportes de estadísticas de Orientación a usuarios Enero 2018 para la gerencia de GPSU.
- Elaboración reportes de estadísticas de Orientación a usuarios mes de febrero 2018 GPSU.
- Elaboración del Primer Boletín de GTICE Cifras: Composición del Mercado de Telefonía Móvil periodo: 2016 - 2017

### 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"> <li>• Retrasos en la implementación de algunos sistemas programados.</li> <li>• Limitaciones de personal debido a renuncias.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de actividades para la implementación de sistemas institucionales</li> <li>• Se viene gestionando la contratación de nuevo personal bajo diversas modalidades.</li> </ul>
<p>En relación a la actividad de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsolescencia de Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación preliminar del estado situacional del parque de equipos de cómputo por la Jefatura de Infraestructura Tecnológica - JIT.</li> </ul>
<p>En relación a la actividad de Gestión de la Información Estadística, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información limitada respecto de estadísticas del INEI.</li> </ul>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de información relacionada al sector de telecomunicaciones para la elaboración del boletín.</li> </ul>

### III. Evaluación Cuantitativa del POI 2018

Se adjunta el **ANEXO 3** con los cuadros que contienen el detalle de las tareas programadas y ejecutadas por las Unidades Orgánicas al cierre del primer semestre 2018, debidamente visados.

