

Monitoreo del Plan Operativo Institucional Al Tercer Trimestre de 2018



osiptel

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Noviembre 2018

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE 2018.....	2
1.	Resumen.....	2
1.1.	Cumplimiento de metas programadas	2
1.2.	Metas no ejecutadas de acuerdo a lo programado	5
2.	Detalle de logros alcanzados	9
3.	Detalle de los problemas generados	11
III.	ANEXO	11



I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2018 se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Programa Presupuestal, se identificaron 3 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, son los siguientes:

1. Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.
2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
3. Usuarios protegidos en sus derechos.

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

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

El Monitoreo del POI al Tercer trimestre de 2018, considera el cumplimiento de metas de los indicadores (de producto y de actividad) y de todas las tareas programadas para el mencionado periodo. La medición se expresa en promedios porcentuales y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, las metas que registran un porcentaje de ejecución mayor al 100%, fueron consideradas con un 100%.

De acuerdo a lo señalado, se expone a continuación los resultados del monitoreo efectuado al POI del OSIPTEL, correspondiente al Tercer Trimestre 2018.

II. EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE 2018

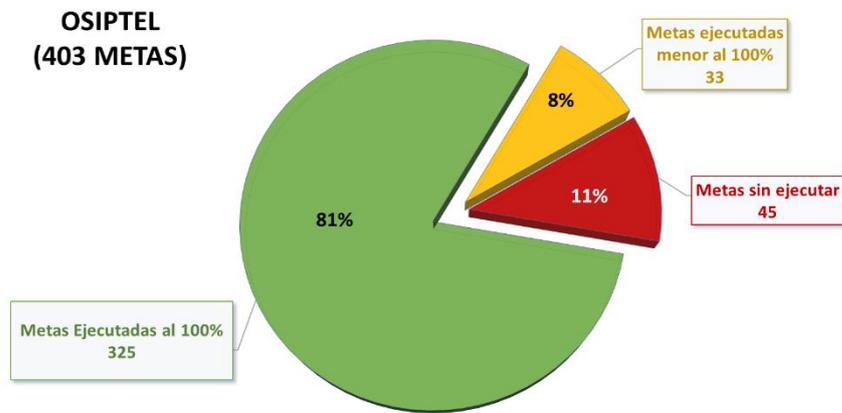
1. Resumen

1.1. Cumplimiento de metas programadas

Para el año 2018 el OSIPTEL programó 597 metas; de las cuales, 403 fueron programadas para su ejecución al término del Tercer Trimestre. De estas metas, el 81% fueron ejecutadas al 100%, el 8% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 11% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



A nivel Institucional



Detalle a nivel de Unidad Orgánica y Producto en la Sección A) y B), respectivamente.

A nivel de Unidad Orgánica

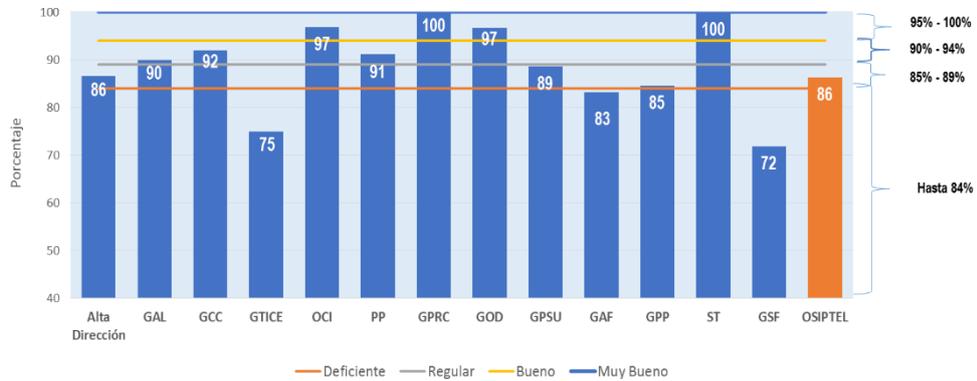
Unidad Orgánica	Cantidad de metas prog. al Tercer Trimestre	Metas ejecutadas al 100%	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
Alta Dirección	7	3	4	
GAF	76	55	11	10
GAL	10	8	1	1
GCC	29	26	1	2
GPP	81	64	8	9
GTICE	20	15		5
OCI	12	11	1	
PP	27	22	3	2
GPRC	23	23		
GPSU	44	39		5
GSF	42	29	2	11
GOD	22	20	2	
ST	10	10		
OSIPTEL	403	325	33	45
%	100%	81	8	11

Asimismo, el nivel de cumplimiento de las metas programadas hasta el tercer trimestre, a nivel Institucional, llega al **86%**.

Dicho nivel de ejecución, por Unidad Orgánica y Productos se muestra a continuación:



A. Por Unidad Orgánica



Del cuadro precedente se observa que a nivel de **Unidades Orgánicas de Línea**, la Secretaría Técnica (ST) y la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC) alcanzaron la mayor ejecución, mientras que la de menor ejecución fue la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS).

A nivel de **Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento**, la que alcanzó mayor ejecución fue la Oficina de Control Interno (OCI) y la Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC), mientras que la de menor ejecución fueron la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE) y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).

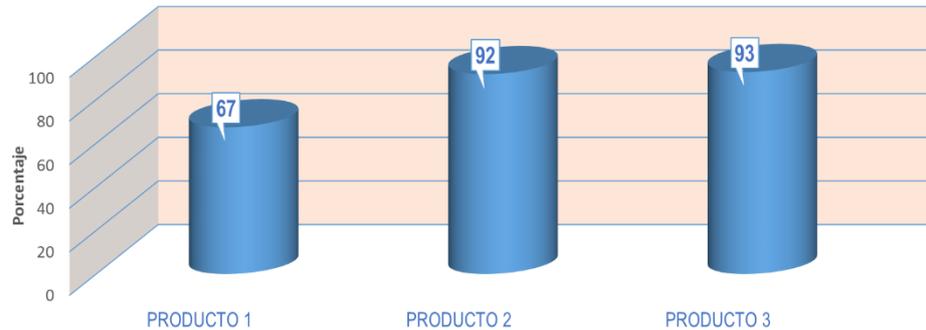
No obstante el nivel de ejecución logrado institucionalmente, cabe señalar que en algunas Unidades Orgánicas se observaron las siguientes dificultades que afectaron su nivel de ejecución en este periodo de análisis:

- Se ha reorientado esfuerzos a otras actividades que generan mayor impacto tales como el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y la promoción de la competencia.
- Reprogramación de tarea debido a actividades adicionales incorporadas en la agenda de la Unidad Orgánica.
- Reprogramación de tarea en atención a factores externos que ameritaba postergar la ejecución de lo programado. La reprogramación, es para el IV Trimestre del presente año.

Las tareas que no fueron ejecutadas durante el III Trimestre, serán ejecutadas en el IV Trimestre, lo cual será tomado en cuenta en la evaluación anual. Con ello, no se afectará la calificación de las Unidades Orgánicas en la mencionada evaluación.



B. Por producto



Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” fue la que mayor ejecución ha tenido, alcanzando el 93%; contribuyeron con sus acciones la GPSU (89%), GOD (97%), GSF (100%) y ST (100%).

De otro lado, las tareas del Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio” fueron las que menor ejecución mostraron, alcanzando el 67%; en este producto solo contribuyen con sus acciones la GFS.

1.2. Metas no ejecutadas de acuerdo a lo programado

El grado de ejecución logrado por las Unidades Orgánicas, es resultado de diferentes niveles porcentuales en la ejecución de sus metas; así, se observan metas ejecutadas al 100%, por debajo del 100% y con 0% de ejecución.

En el cuadro siguiente se expone, por Unidad Orgánica, la relación de aquellas metas con ejecución menor al 100% y con 0% de ejecución:

UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%	INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR
ALTA DIRECCIÓN	1 % de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	
	2 % de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	
	3 % del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	
	4 % de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	

UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%	INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR
GSF	1 Evaluación de la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa	1 % herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas
	2 Difundir los resultados de las supervisiones en la Institución	2 % de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso
		3 Definir el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.
		4 Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia
		5 Generar reportes periódicos (mensuales) sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)
		6 Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.
		7 Documento respecto a la implementación de alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo
		8 Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado
		9 Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia
		10 Evaluar los esquemas de compromiso de mejora
		11 Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia
GPSU		1 % de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente
		2 Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios



UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%		INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR	
			3	Entablar relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
			4	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.
			5	Definir por parte del equipo de vigilancia, los plazos de atención de los requerimientos de supervisión referidos a normativa de usuarios que realizará la GSF
GOD	1	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)		
	2	Desarrollar Comités Descentralizados		
GAF	1	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	1	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas
	2	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	2	Nº de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres
	3	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	3	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos
	4	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	4	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad
	5	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	5	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño
	6	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	6	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018
	7	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	7	Diseñar un programa de retención del talento y gestión del compromiso
	8	Elaborar los informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones	8	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas)



UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%	INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR
	9 Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	9 Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones
	10 % de ejecución del Plan de Mejora de Clima	10 Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad
	11 % de ejecución del Plan de Comunicación Interna	
GAL	1 % Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles	1 % de normas emitidas y/o actualizadas bajo estándares RIA.
GCC	1 Gestionar la elaboración de Infografías	1 Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.
		2 Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL
GPP	1 % de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación	1 Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional
	2 Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	2 Actualizar el MAPRO con los procesos del SGC (etapa1) y los nuevos procesos del PEI 2018-2022 (etapa2), de acuerdo con los lineamientos de la SGP.PCM
	3 Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual	3 Seguimiento a la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)
	4 Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	4 Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.
	5 Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación	5 Gestionar la realización de la auditoría externa de Renovación de la Certificación y migración a la Norma ISO 9001:2015
	6 Elaborar los procesos de innovación -proceso de gestión de ideas -proceso de proyectos de innovación	6 Realizar auditoría interna del SGC.
	7 Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	7 Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública
	8 Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC	8 Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)
		9 Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento
GTICE		1 % de sistemas integrados.



UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%	INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR
		2 % de procesos que se encuentran sistematizados.
		3 % de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.
		4 Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoría un plazo de atención.
		5 Implementación de la versión 2.0 del Sistema SISREP
PP	1 Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal	1 Identificar procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos
	2 Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	2 Elaboración de informe sobre el fortalecimiento de la Procuraduría Pública
	3 Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	
OCI	1 Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados	
OSIPTEL	33	45

2. Detalle de logros alcanzados

Algunas de las tareas más resaltantes ejecutadas en el transcurso del este periodo de análisis fueron:

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la competencia del mercado de telecomunicaciones.

- Se realizó 15,014 supervisiones en 7,965 localidades urbanas y rurales a nivel nacional, donde se verificó la calidad de la prestación de los servicios de telefonía móvil (voz y datos), cobertura, continuidad de teléfonos públicos, los compromisos correspondientes de la adenda del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A.; así como la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).
- Se evaluó los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) correspondiente a los servicios que brindan las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. para diferentes trimestres de los años 2016 y 2017. De igual manera se verificó el cumplimiento del indicador de Cumplimiento de la Velocidad Mínima (CVM) de acceso a Internet Móvil y Fijo por parte las cuatro empresas operadoras móviles. Asimismo se verificó el cumplimiento del indicador Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) por parte de

Telefónica del Perú S.A.A., para el año 2017. Asimismo, se verificó el cumplimiento de Medidas Correctivas impuestas a Telefónica Del Perú S.A.A. referidas principalmente a la prestación del servicio de acceso a internet en Pichanaqui, Rioja, Soritor, Nueva Cajamarca (San Martín), Cutervo (Cajamarca), Oxapampa y Villa Rica (Pasco), Satipo (Junín), entre otros.

- Respecto a la supervisión y/o monitoreo al cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y/o urbanas. Se supervisó (en campo y remota) en 3,497 localidades la continuidad de los servicios de Telefonía de Uso Público a nivel nacional. Adicionalmente, se evaluó el cumplimiento establecido en el Reglamento Sobre La Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución De Consejo Directivo N° 158-2013-CD/OSIPTEL, por parte de la empresa Telefónica Del Perú S.A.A. y Gilat To Home Perú S.A. durante en el año 2017.
- Se aprobó la resolución que aprueba el nuevo procedimiento para la fijación y revisión de tarifas mayoristas y minoristas y cargos de interconexión.
- Se aprobó el ajuste de tarifas de servicios de categoría I de TDP, correspondiente al periodo setiembre -noviembre 2018.
- Finalmente, el cuerpo Colegiado Permanente y Cuerpo Colegiado Ad Hoc, ha emitido 8 resoluciones finales.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- En lo que va del año, se han gestionado 262 casos de usuarios de los cuales 221 han tenido resultado satisfactorio.
- La II Jornada Nacional de Orientación por Fiestas Patrias se desarrolló durante la semana del 02 al 07 de julio de 2018.
- Se atendieron a un total de 502 647 usuarios a través del Contact Center, los Centros de Orientación y las Oficinas Desconcentradas. Asimismo, se atendieron 513 370 consultas de usuarios.
- Se realizaron 4146 charlas a usuarios de sspptt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao). Asimismo, se realizaron 4444 jornadas de orientación a usuarios de sspptt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).
- Se desarrollaron 85 charlas dirigidas a personas con discapacidad.
- Se desarrollaron de 1201 jornadas y charlas, en distritos de zonas fronterizas, así como también en distritos pertenecientes al ámbito del VRAEM y del Huallaga.
- Se elaboraron 122 plantillas de quejas, con la finalidad de que se puedan generar de forma más expeditiva los proyectos de resolución de los expedientes que analizan, agilizándose con ello la capacidad resolutoria del TRASU. Adicionalmente, cabe precisar que estas plantillas han sido entregadas a la consultora de Resoluciones Digitales del TRASU (Firma Digital), pues como parte del servicio contratado, éstas serán cargadas en el SISTRAM y, luego de su generación, podrán ser editadas, revisadas, visadas y firmadas en el SISDOC.



Mayor detalle de los logros alcanzados en este trimestre se expone en detalle en los cuadros del **Anexo** que se adjunta, debidamente visados por las Unidades Orgánicas.

3. Detalle de los problemas generados

Algunos de los problemas generados son los siguientes:

- Respecto a las acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales. De las 21 Redes Regionales que conforman el proyecto, 15 han sido licitadas, sin embargo el inicio de las operaciones de éstas es indeterminado. Las 6 restantes serán licitadas en el mes de diciembre.
- Respecto a la evaluación de los esquemas de Compromiso de Mejora (CM). Los CM en la actualidad son aplicables en algunos Indicadores de Calidad Móvil (CV, CCS, TEMT). Para ser incorporados en otros temas, se requiere primero que esta ampliación de los CM se incorpore y se apruebe en la nueva modificatoria del Reglamento de Supervisión y luego ser incorporado para su aplicación en cada norma en particular.
- Respecto a la encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL. A la fecha se encuentra a la espera de la respuesta de la Dirección Técnico Normativa del OSCE con la cual se definirá el curso final del proceso de selección (Declaratoria de Desierto de la AS N° 0010-2018/OSIPTEL) a efectos de iniciar nuevamente el proceso. No será posible realizar la encuesta en el presente año.

Mayor detalle de los problemas presentados para el no cumplimiento y medidas correctivas, se expone en detalle en los cuadros del **Anexo** que se adjunta, debidamente visados por las Unidades Orgánicas.

III. ANEXO

Reporte de ejecución cuantitativa del Plan Operativo Institucional al Tercer Trimestre 2018.

