

Anexo 1: Reporte de Evaluación del Plan Operativo Institucional Al Primer Semestre 2018



osiptel

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Agosto 2018

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	LOGROS AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE 2018	3
1.	Resumen.....	3
2.	Acciones desarrolladas a nivel de Productos	10
3.	Problemas presentados y medidas correctivas.	15
III.	ANEXOS.....	16



I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en uno de los sectores más dinámicos de la economía como es el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este dinamismo está dado por las constantes innovaciones de tecnologías que día a día cambian los modos de transmisión de información, lo que proporciona servicios cada vez más sofisticados y de mayor capacidad para satisfacer las crecientes demandas de una economía mundial globalizada.

El cambio tecnológico y la aparición de nuevos servicios en la industria de telecomunicaciones, generan nuevas condiciones de mercado y nuevos entornos a los que el regulador debe adecuarse.

En dicho contexto y de acuerdo a su mandato legal, el OSIPTEL cuenta con un Plan Estratégico Institucional – PEI para el 2018-2022, el cual contempla los siguientes Lineamientos Estratégicos:

Misión

“Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna”.

Declaración de Política institucional

El OSIPTEL está comprometido en lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad para los usuarios, por ello, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, su política está orientado a:

- a) La promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.
- b) El cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.
- c) La mejora de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, busca ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución autónoma con colaboradores comprometidos y calificados que desarrollan sus funciones teniendo como valores la excelencia, integridad e innovación

Objetivos Estratégicos

1. Promover la competencia entre las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones.
2. Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.
3. Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.
4. Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
5. Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.
6. Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
7. Implementar la gestión de riesgo de desastres.



Tomando en consideración el marco estratégico expuesto; 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 el mercado de telecomunicaciones, son los siguientes:

1. Localidades supervisadas de acuerdo a 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.

La evaluación semestral del POI 2018, considera el cumplimiento de los indicadores (de producto o de actividad) y el cumplimiento de todas las tareas programadas en el primer semestre 2018. La medición se expresa en promedios porcentuales obtenidos en cada meta y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, aquellas metas que registran un nivel de ejecución mayor al 100%, se han considerado con un 100%.

En tal sentido y en los términos antes mencionado, se expone a continuación los resultados de la evaluación efectuada al POI del OSIPTEL correspondiente al primer semestre 2018.

II. LOGROS AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE 2018

1. Resumen

Cumplimiento de metas programadas en el primer semestre 2018

a) A nivel Institucional

Al cierre del primer semestre 2018, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **88%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 001-2016-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha logrado un calificativo de **Regular** al cierre del primer semestre 2018.

b) Por producto

Es preciso señalar, que a nivel del POI, los productos cuentan con metas programadas contenidas en el PEI, Programa Presupuestal y metas propias de su gestión. Por lo tanto el porcentaje de cumplimiento de los productos del POI difiere

de lo presentado en el informe de evaluación semestral del Programa Presupuestal, el cual ya ha sido remitido a su despacho¹.

En ese sentido, al cierre del primer semestre 2018, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los conforman, es el siguiente:



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

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del 91% obteniendo un rango de calificación de **Bueno**, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPRC, GSF y ST que forman parte de este producto.
- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos”, alcanzaron un cumplimiento del 73% y 88% respectivamente. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forma parte del Producto 1 y de la GPSU, GSF, GOD y ST que forman parte del producto 3.

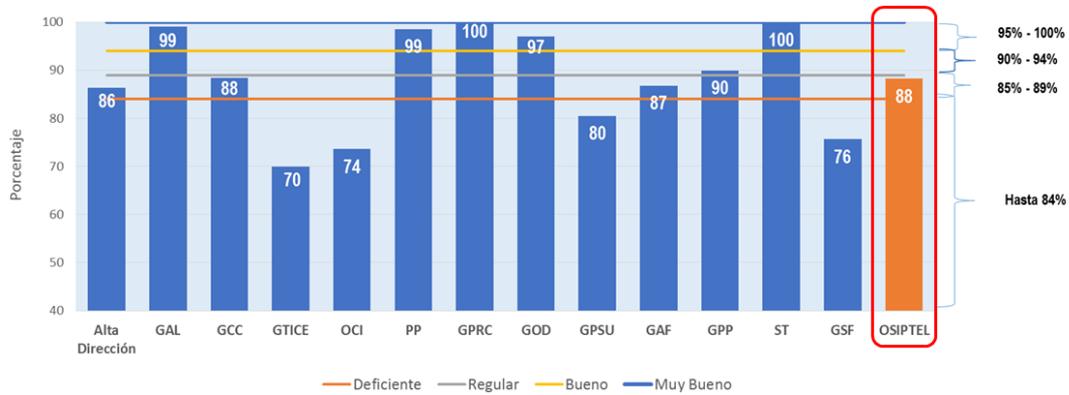
Los problemas presentados por estas Gerencias en la ejecución de sus metas se describen en “Problemas Presentados y Medidas Correctivas” del anexo adjunto.

c) Por Unidades orgánicas

La ejecución a nivel de Unidades Orgánica y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:

¹ Informe N° 103-GPP/2018

Cumplimiento Semestral 2018
Por Unidad Orgánica



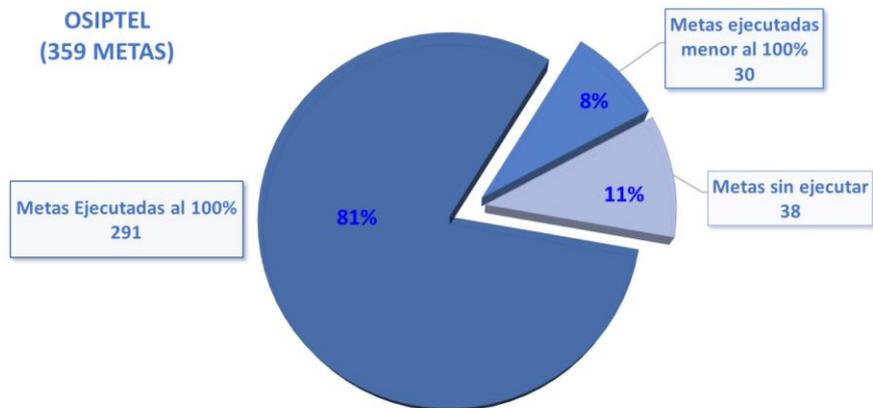
Del cuadro precedente se observa:

- Las Unidades Orgánicas de Línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 90%, logrando un nivel óptimo considerando el bajo porcentaje de cumplimiento alcanzado por 2 de las Unidades Orgánicas.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 87%, logrando un nivel moderado.

En este contexto, es preciso señalar que las Unidades Orgánicas deben disponer las acciones que correspondan para mejorar este resultado en los próximos trimestres y obtener al cierre del año un porcentaje de cumplimiento Institucional superior a lo alcanzado en este periodo.

Detalle de metas con ejecución parcial y sin ejecución.

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%. Asimismo, el 8% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 11% de las metas no presentan ejecución alguna.



En el siguiente cuadro se detallan los indicadores y/o tareas que tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
Presidencia	1 % de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	0
Gerencia General	3 % de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI % del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado) % de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	0
GAF - ADM. DOC.	1 % de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	0
GAF - FINANZAS	3 % de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva % de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles. 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.	0
GAF - LOG y SSGG	2 % de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones % de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	3 N° de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance) Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos
GAF - RR.HH.	2 % de ejecución del Plan de Mejora de Clima % de ejecución del Plan de Comunicación Interna	4 % de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño Realizar la Evaluación de Competencias Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018 Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.
GAF - APORTES	0	1 % de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas



UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
GCC	0		2	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales. Mejorar el Diseño de la página WEB del OSIPTTEL
GAL	1	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles	0	
GPP - Planeamiento	0		2	Plan de trabajo para implementar y/o mejorar herramientas de trabajo identificadas como necesarias para el Sistema. Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.
GPP - Presupuesto	0		1	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público
GPP - Racionalización	1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual
GPP - Racionalización / Innovación	2	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTTEL.	0	
GPP - Racionalización / SGC	2	Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC	0	
GPP - RRII	1	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	0	
GTICE	0		6	% de sistemas integrados. % de procesos que se encuentran sistematizados. % de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo. Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoría un plazo de atención. Implementación del Sistema para atención de solicitudes de fiscalía y PNP Implementación de la versión 2.0 del Sistema SISREP
OCI	4	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados	2	Emitir informe de Servicio de Control



UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
		<p>Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados</p> <p>Desarrollar Plan y Programa de Auditoría</p> <p>Emitir el informe de Servicio Relacionado</p>		Elaborar los documentos de auditoría (Papeles de Trabajo)
PP	2	<p>Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal</p> <p>Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios</p>	0	
GSF	0		5	<p>Documento respecto a la implementación de alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo</p> <p>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</p> <p>Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia</p> <p>Evaluar los esquemas de compromiso de mejora</p> <p>Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia</p>
GSF - Acción común	1	Evaluación de la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa	4	<p>% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas</p> <p>% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso</p> <p>Definir el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.</p> <p>Generar reportes periódicos (mensuales) sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)</p>
GPSU	2	Desarrollar jornadas nacionales de orientación por temas de protección a usuarios o regulatorios específicos.	6	Revisar y actualizar el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.



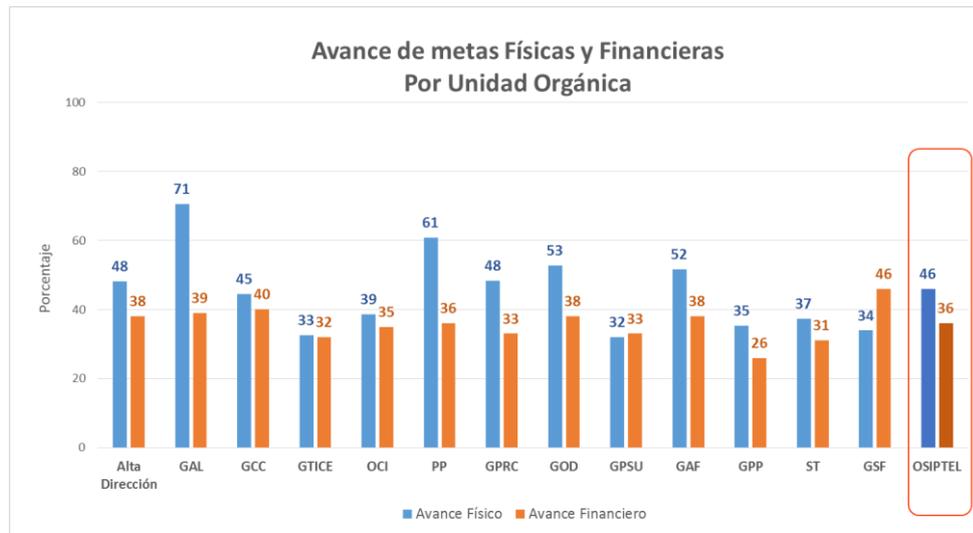
UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar
	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios en relación al uso de los servicios de telecomunicaciones Elaborar el plan de actividades para promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios Entablar relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.
GPSU - Acción común	0	1 Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios
GOD	2 Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP) Desarrollar Comités Descentralizados	0
OSIPTEL	30	38

Avance Anual en la Ejecución de metas físicas y financieras al Primer Semestre – por Unidad Orgánica

En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando la evaluación de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del primer semestre 2018 se muestra en el siguiente gráfico:





Del gráfico precedente se observa:

- El avance promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 41%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Línea. Podemos resaltar a la Gerencia de Oficinas Desconcentradas – GOD, logrando ejecutar un avance del 53% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 38% de su presupuesto.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Podemos resaltar a la Gerencia de Asesoría Legal - GAL, logrando ejecutar un avance del 71% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 39% de su presupuesto.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

2. Acciones desarrolladas a nivel de Productos

A nivel de productos, los logros obtenidos por la Institución son los siguientes:

Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio

Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.

En lo concerniente a disponibilidad, continuidad, cobertura y calidad de telefonía móvil; se realizaron 5,762 supervisiones en 4.077 localidades urbanas y rurales a nivel nacional. De igual forma, se culminó con las mediciones en campo a los Indicadores de calidad, con 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.

Se supervisó en un total de 4,077 localidades a nivel nacional 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).

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas.

Se supervisó más de 2,000 centros poblados, verificándose el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

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.

Supervisión de las metas de renovación del Contrato de Telefónica Móviles (zona urbana y rural).

Respecto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., se han realizado 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.

Proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO). Se ha supervisado un total de 220 nodos, respecto a la Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro.

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 NOC de TELEFONICA, CLARO, ENTEL y BITEL que consistieron en pruebas de conmutación en horarios programados 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.



Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Regulación tarifaria y promoción de la competencia

Para la regulación tarifaria se realizaron los siguientes Ajustes: Ajustes trimestrales de categoría I de Telefónica del Perú, Ajuste de la tarifa fijo-Móvil (tarifa tope aplicable a las comunicaciones de teléfonos fijos a móviles) y Ajuste de la Tarifa Social (de acuerdo a lo estipulado en los Contratos de Concesión que fueron objeto de la Adenda de Renovación, Telefónica como titular de dichos contratos tiene la obligación de ofrecer una "Tarifa Social" para el servicio de telefonía móvil prepago).

Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.

Se culminaron los procesos regulatorios de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles.

Cargos de interconexión tope diferenciados urbano/rural.

Se han aprobado los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural para todas las prestaciones. Cabe señalar que esta regulación ha generado a la fecha más de 29 millones de ahorros para los operadores rurales (desde el año 2011).

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

Se aprobaron los Lineamientos de Calidad Regulatoria, las normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga, la Norma sobre cargos diferenciados, la Modificación del Reglamento de Portabilidad.

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. Finalmente se analizó y propuso modificación del Reglamento de Tarifas.

Respecto a la evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico, se gestionó lo siguiente: 8 contratos de interconexión y 35 mandatos de compartición de infraestructura entre diversas empresas operadoras.

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 aumentos 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. Sobre el particular, se recomendó la imposición de una medida correctiva al haber informado a sus abonados el incremento tarifario del citado Plan, 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.

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados ha tramitado 10 expedientes de controversias de los cuales 4 finalizaron en el segundo trimestre y 6 continúan en trámite.



Asimismo, ha emitido 4 Informes Instructivos.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

Se ha tramitado 9 recursos de apelación presentada por: Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C. y Telemundo Internacional S.A.C. Cable Visión del Norte S.A.C. Statkraft Perú S.A. e Inversiones Shaqsha S.A.C. Electro Dunas S.A.A. Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Señor Wilmer Antonio Tume Fiestas. Empresa Radio y Televisión Orión E.I.R.LTDA.

En relación a las Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, se efectuaron investigaciones sobre “Posibles conductas anticompetitivas y desleales en el mercado de radiodifusión por cable”.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

En orientación y atención al usuario, se atendieron a 325,637 usuarios² por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.

Asimismo, se visitaron 524 distritos, lo que comprende un despliegue territorial del 29.1% del total nacional.

En el marco de dicha actividad se efectuó:

- 01 Jornada Nacional de Orientación (entre el 2 y el 12 de marzo, en conmemoración del Día del Consumidor).
- 01 Curso de Capacitación presencial a Usuarios en la ciudad de Huaraz (27.06.2018).
- 02 Cursos de Capacitación presenciales a empresas operadoras: uno (1) en Cajamarca (mayo 2018) y uno (1) en Lima (junio 2018).

Gestión de Casos de Usuarios, 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.

En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones, se resolvieron 55 695 recursos de apelación y 34 505 quejas, lo cual da un total de 90 200 expedientes.

Actividades de Supervisión:

En cuanto a la **disponibilidad y/o interrupciones** del servicio, se registraron 2605 interrupciones a nivel nacional. Se concluyó con la supervisión de la 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.

En relación a la supervisión de las **devoluciones** realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en lo que va del año

² En el primer trimestre: 139,583 y en el segundo trimestre: 186,054 usuarios.

se ha verificado un total de S/ 48'196,871.12 lo que representa un total de 6'943,807 abonados afectados; principalmente por interrupciones de los servicios públicos brindados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., entre otras.

Respecto a la supervisión y/o monitoreo del cumplimiento del **Marco Normativo de Usuarios**, en el primer semestre 2018, se han emitido un total 67 informes relacionados a aspectos como:

Seguridad Ciudadana:

- Bloqueo de códigos IMEI de terminales móviles reportados como perdidos, robados o hurtados.
- 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.

Reclamos de Usuarios:

- Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Competencia:

- Reglamento de Portabilidad Numérica.

En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura** durante el primer semestre del 2018, se emitieron 6 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.

Jornadas y charlas realizadas en el interior del país, se realizaron 2,865 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación.

Asimismo, se realizaron 2,596 charlas de orientación como parte del acercamiento a la ciudadanía para brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, 61 de ellas estuvieron dirigidos a personas con discapacidad.

Tomando en cuenta las actividades de orientación realizadas (jornadas y charlas de orientación), en el periodo analizado se ejecutaron 344 en zonas rurales, y 924 en distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga y zonas fronterizas).

El detalle de los logros a nivel de indicador y de actividad se encuentra contenidas en el **Anexo 1** adjunto al reporte de evaluación.

3. Problemas presentados y medidas correctivas.

A continuación se detallan los principales problemas presentados durante el primer semestre 2018, así como las medidas correctivas realizadas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
PRODUCTO 1	
Las metas físicas consideradas para el periodo en evaluación se ejecutaron de acuerdo a lo programado. No obstante ello, debido a los recursos presupuestales expuestos en la ejecución financiera, dicha programación no cobertura la cantidad de supervisiones óptima para garantizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.	No aplica para este periodo
PRODUCTO 2	
La empresa Telefónica del Perú no presentó información para el ajuste de la tarifa social, el cual se hizo de oficio. Luego presentó una reconsideración	Se llevó a cabo el ajuste de oficio y se emitió pronunciamiento sobre el recurso de reconsideración presentado
Las empresas no siempre registran correctamente sus ofertas en el SIRT o estas no son congruentes con la información de su página web	Se remitieron cartas a las empresas a fin de aclarar ciertos aspectos de su oferta comercial
No se pudo llegar a la meta programada debido a que se tuvo que priorizar la supervisión en temas de alto impacto en la población, como seguridad ciudadana y terminales robados	Se reprogramó la ejecución de la meta de supervisión de tarifas para el tercero y cuarto trimestre del año
PRODUCTO 3	
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	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. Se realizaron coordinaciones internas con los analistas de los centros de orientación para implementar el procedimiento de no elevaciones ante las empresas operadoras. Capacitación permanente a los orientadores sobre la norma (medidas extraordinarias) y lineamientos o



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>No Elevación de Queja o Recurso de Apelación.</p> <p>La ejecución de las medidas acordadas, significó un considerable incremento en la carga laboral de la Subgerencia de Servicio al Usuario, no sólo 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>estrategias de orientación a fin que éstos puedan lograr que los usuarios comprendan las causas que llevaron al OSIPTEL a emitir las medidas extraordinarias</p>
<p>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. 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</p>	<p>Se 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. Activación de un nuevo Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad respecto al incremento de los expedientes del TRASU</p>

III. ANEXOS

El nivel alcanzado (**88%**) en el cumplimiento de metas físicas programadas en el Plan Operativo Institucional durante el primer semestre 2018, es producto de lo alcanzado por las Unidades Orgánicas, lo cual, así como los problemas presentados para el no cumplimiento y medidas correctivas, se expone en detalle de acuerdo a los Anexos que se adjunta, debidamente visados:

- **Anexo 2** – Evaluación Semestral Cualitativa del POI 2018.
- **Anexo 3** – Evaluación Semestral Cuantitativa del POI 2018.

