

# Monitoreo del Plan Operativo Institucional Al I Trimestre de 2018



**osiptel**

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN  
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



**Mayo 2018**

## CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	2
II.	EJECUCIÓN AL I 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 .....	7
3.	Detalle de los problemas generados .....	9
III.	ANEXO .....	10



## 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 I 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 trimestre. 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 I Trimestre 2018.

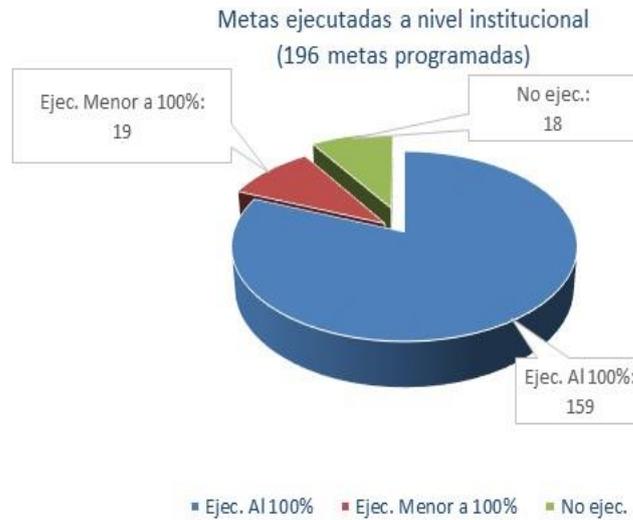
## II. EJECUCIÓN AL I TRIMESTRE 2018

### 1. Resumen

#### 1.1. Cumplimiento de metas programadas

Para el año 2018 el OSIPTEL programó 430 metas; de las cuales, 196 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 81.1% fueron ejecutadas al 100%, el 9.7% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 9.2% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:





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

### A nivel de Unidad Orgánica

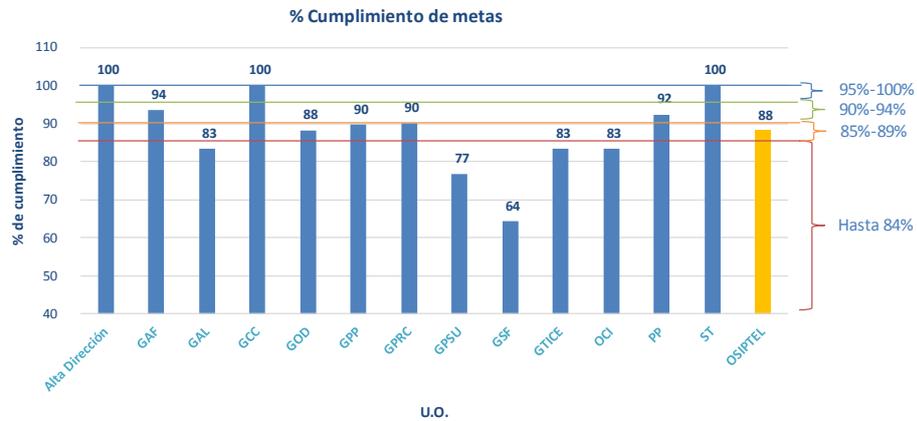
Gerencia	Cantidad de metas prog. Al I Trím.	Metas ejecutadas al 100%	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
Alta Dirección	2	2		
GAF	55	47	6	2
GAL	6	5		1
GCC	13	13		
GOD	11	8	2	1
GPP	31	26	3	2
GPRC	10	9		1
GPSU	23	17	1	5
GSF	12	7	1	4
GTICE	6	5		1
OCI	9	6	2	1
PP	15	11	4	
ST	3	3		
<b>OSIPTEL</b>	<b>196</b>	<b>159</b>	<b>19</b>	<b>18</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>81,1%</b>	<b>9,7%</b>	<b>9,2%</b>

Asimismo, el nivel de cumplimiento de las metas programadas para el I trimestre, a nivel Institucional, llega al **88%**.

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 Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC) y la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), mientras que la de menor ejecución fueron la Gerencia de Asesoría Legal (GAL), Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE) y la Oficina de Control Interno (OCI).

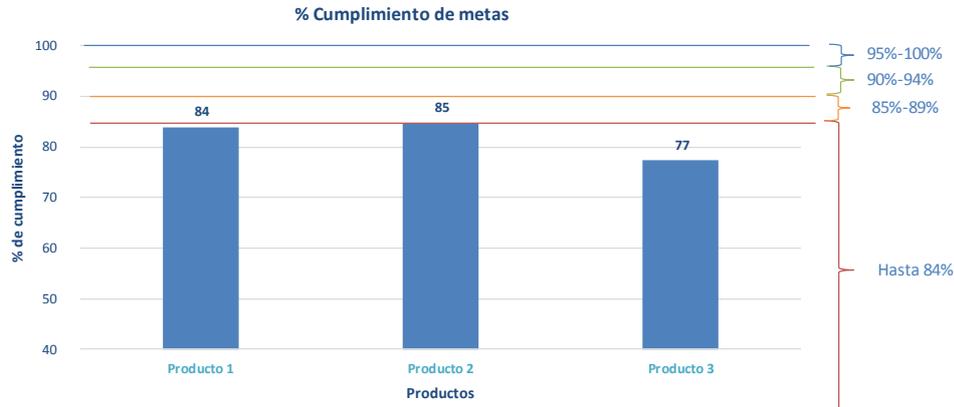
No obstante el nivel de ejecución logrado institucionalmente, cabe señalar que en algunas Unidades Orgánicas se observaron las siguientes dificultades que afectaron su nivel de ejecución en este primer trimestre.

- 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, en su mayoría, es para el II Trimestre del presente año. Asimismo, algunas tareas ya fueron ejecutadas en el mes de abril del presente año.

Las tareas que no fueron ejecutadas durante el I Trimestre, en su mayoría serán ejecutadas en el II Trimestre, lo cual será tomado en cuenta en la evaluación del I Semestre, así como aquellas que fueron ejecutadas posteriormente al cierre del I Trimestre. 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 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.” fue la que mayor ejecución ha tenido, alcanzando el 85%; contribuyeron con sus acciones la GPRC (90%), y ST (100%).

De otro lado, las tareas del Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” fueron las que menor ejecución mostraron, alcanzando el 77%; en este producto contribuyen con sus acciones la GPSU (77%), GOD (88%), GFS (33%) y la ST (100%).

### 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	
GAF	1	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	1	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad
	2	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	2	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.

UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%		INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR	
	3	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar		
	4	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones		
	5	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.		
	6	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva		
PP	1	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico		
	2	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido		
	3	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal		
	4	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios		
GPP	1	% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones	1	Gestionar la suscripción del convenio con RENIEC para la cooperación interinstitucional referente a temas de innovación.
	2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	2	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual
	3	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.		
GOD	1	Atenciones a los usuarios (UM Act PP)	1	Desarrollar Comités Descentralizados
	2	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)		
OCI	1	Emitir el informe de Servicio Relacionado	1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoría
	2	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados		



UNIDAD ORGÁNICA	INDICADORES Y/O TAREAS CON EJECUCIÓN MENOR AL 100%		INDICADORES Y/O TAREAS SIN EJECUTAR	
GPSU	1	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	1	% de comentarios y/o conformidades remitidas a las empresas operadoras sobre sus modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor a 20 días útiles.
			2	Elaborar la Agenda de Trabajo Conjunta con asociaciones de usuarios.
			3	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios de acuerdo a Agenda de Trabajo Conjunta - Asistencias técnicas implementadas.
			4	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios
			5	Normas aprobadas.
GSF	1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y/o urbanas	1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras.
			2	Supervisar y/o monitorear la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras.
			3	Supervisar y/o monitorear la cobertura del servicio móvil en áreas rurales y/o urbanas así como el servicio datos, infraestructura, neutralidad, entre otros
			4	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
GTICE			1	Implementación de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición"
GPRC			1	Ajuste de las Tarifa Social de TM
GAL			1	Elaborar el Proyecto Normativo que regula derechos y obligaciones sobre los Teléfonos de Uso Público Rural

## 2. Detalle de logros alcanzados

Algunas de las tareas más resaltantes ejecutadas en el transcurso del I trimestre fueron:

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

- Se supervisó en total 711 localidades; 329 por continuidad, 225 en calidad móvil, y 157 correspondiente a las diversas cláusulas de la Adenda de TdP. Asimismo, en relación a la supervisión de los indicadores de calidad de telecomunicaciones, se realizaron 1525 supervisiones por continuidad, calidad móvil, y de las diversas cláusulas de la Adenda de TdP.
- Se monitoreó el desempeño de la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. en la ejecución de actividades referidas a lo indicado en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Resolución Ministerial N°954-2016 MTC/01.03.
- En relación a la supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal, se han supervisado 16 nodos en campo y 84 nodos desde el NOC (en remoto), siendo un total de 100 nodos.
- Se han establecido mandatos de compartición (alrededor de 20 expedientes), derivados principalmente de las relaciones de Azteca con las empresas eléctricas. Esta carga ha sido especialmente importante en la agenda.
- Se llevaron a cabo los ajustes tarifarios de servicios de categoría I de TDP y de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP. Asimismo, se revisó el cargo de interconexión tope por terminación en la red móvil.
- Se aprobaron los lineamientos de Calidad Regulatoria; normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga y Norma sobre cargos diferenciado.
- Finalmente, se ha tramitado ocho (8) expedientes de controversias, asimismo, se han emitido cuatro (4) Informes Instructivos.

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

- Acciones de atención y orientación:
  - Se gestionaron con las Empresas Operadoras 79 casos de usuarios de los cuales 69 tuvieron resultados satisfactorios para el usuario.
  - Se desarrolló la una Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
  - Se realizaron 3 eventos de capacitación virtual al personal de los centros de orientación en el mes de marzo.
  - Se atendieron a un total de 139 583 usuarios a través del Contact Center, los Centros de Orientación y las Oficinas Desconcentradas. Asimismo, se atendieron 142 850 consultas de usuarios.
  - Se realizaron 711 charlas a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao). Asimismo, se realizaron 1262 jornadas de orientación a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).
  - Se desarrollaron 19 charlas dirigidas a personas con discapacidad.
  - Se desarrollaron de 359 jornadas y charlas, en distritos de zonas fronterizas, así como también en distritos pertenecientes al ámbito del VRAEM y del Huallaga.

- Aprobación de:
  - Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios.
  - Se remitieron 67 observaciones referidos a los modelos de contratos de abonados (incluyendo las conformidades brindadas antes de la modificación de la norma).

#### Otras relacionadas a mejorar la gestión administrativa

- Se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2018 así como el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL.
- Se actualizó el Clasificador de Cargos (Resolución de Presidencia N° 002-2018-PD/OSIPTEL) y el Cuadro de Asignación de Personal (Resolución de Presidencia N° 005-2018-PD/OSIPTEL).
- Se ha emitido trece (13) documentos de opiniones legales sobre temas que influyen en las funciones del OSIPTEL. Asimismo, se emitió comentarios a seis (6) proyectos normativos, con la finalidad de que las disposiciones establecidas se encuentren acorde con las funciones del OSIPTEL y al desarrollo del mercado de telecomunicaciones.
- Se han digitalizado expedientes de reclamos del TRASU correspondiente al 97.5% del total de imágenes digitalizadas, documentos de mesa de partes, resoluciones de alta dirección, cargos de notificación y documentación interna (trámite físico).
- Se desarrollaron las evaluaciones del PEI 2014-2017 al II Semestre de 2017, del POI 2017 al II semestre de 2017 y de metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al II Semestre de 2017.

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:

- En relación a los POI de los Consejos de Usuarios, sólo se aprobó el POI de los Consejos de Usuarios Región Norte y Región Centro. El Consejo de Usuarios Región Sur condicionó la realización de su Sesión Ordinaria - en la que se aprueba el POI 2018 (Metas Físicas y Financieras) - a la aprobación de una serie de requerimientos que no son contemplados por el Reglamento del Consejo de Usuarios. Por tanto, la aprobación del POI se encuentra pendiente de aprobación.
- No se realizó el Ajuste de las Tarifa Social de TM. La empresa ha presentado Recurso de Reconsideración contra la Res. 066, el cual debe ser resuelto en el II trim.

- No se realizaron las supervisiones y/o monitoreos de la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras. La coyuntura actual ha ocasionado que el OSIPTEL oriente su accionar supervisor hacia nuevas acciones que tienen mayor impacto en la población, como son el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y la promoción de la competencia a través del mecanismo de la Portabilidad; es por ello que la actividad de supervisión de tarifas ha propuesto reprogramar la ejecución de su meta para el III y IV trimestre del 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 I Trimestre 2018.

