

Plan Operativo Institucional 2018



**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**

Diciembre 2017

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
INTRODUCCIÓN.....	3
I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL	5
1.1 Funciones del OSIPTEL.....	5
1.2 Estructura Organizacional.....	6
II. MARCO ESTRATÉGICO	7
2.1 Misión	7
2.2 Política institucional.....	7
2.3 Objetivos Estratégicos	7
2.4 Nuestros valores	8
III. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y PERSPECTIVAS	8
3.1. Telefonía fija	10
3.2. Telefonía móvil.....	10
3.3. Internet móvil	11
3.4. Internet fijo	12
3.5. Televisión de paga	12
IV. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	14
V. PROGRAMACIÓN FISICA Y FINANCIERA.....	15



PRESENTACIÓN

Como herramienta de planificación de corto plazo, el Plan Operativo Institucional – POI, establece las líneas de acción y metas operativas institucionales, según las prioridades que se establezcan para cada año; buscando contribuir con la calidad, eficiencia y efectividad en la gestión.

El POI del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, se formula tomando en cuenta el marco estratégico contenido en el Plan Estratégico Institucional – PEI 2018 - 2022; el cual considera como resultados prioritarios a alcanzar, los siguientes:

1. La promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.
2. El cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.
3. La mejora de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, el POI 2018 toma como referencia los lineamientos contenidos en el Programa Presupuestal del OSIPTEL denominado “Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual se dio inicio en el ejercicio 2015.

Ambos documentos de gestión, el PEI y el Programa Presupuestal, contienen metas que deben ser monitoreadas y evaluadas durante el año 2018; en tal sentido, el Plan Operativo Institucional las contempla en su programación de metas para el 2018.

El POI del OSIPTEL para el 2018, desarrollado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto con un enfoque de resultados y con participación de las Unidades Orgánicas de la Institución; busca contribuir con la toma de decisiones en forma oportuna, para el logro de los objetivos y metas programadas por la Institución para el año 2018.



INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, tiene la responsabilidad de ejercer la función regulatoria en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El accionar del OSIPTEL se enmarca en la función regulatoria, dirigida a armonizar los intereses de los usuarios de los servicios públicos, del propio gobierno y de los inversionistas que brindan dichos servicios. De acuerdo a ello, la institución diseña sus estrategias para regular el comportamiento de las empresas operadoras así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y la eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas; ajustando dichas estrategias a las nuevas condiciones y tendencias del mercado.

De acuerdo a lo señalado y considerando que el Sector Público tiene como fin primordial atender las necesidades del ciudadano, la Institución diseña sus intervenciones en base a sus dos principales clientes/beneficiarios, como son: el usuario del servicio de telecomunicaciones, y el operador de estos servicios, toda vez que los servicios que se brinden para promover la competencia, redundan en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones para el usuario, en términos de calidad y precio.

De otro lado, el rol social se encuentra implícito en la naturaleza de una entidad pública como es el OSIPTEL; más aún si, como parte del Estado, debe contribuir con las Políticas Nacionales y otras disposiciones promulgadas en el Sector Público para proteger poblaciones identificadas como vulnerables. Así, contribuir al bienestar social forma parte de la estrategia del OSIPTEL y ello se demuestra en los siguientes resultados y acciones:

- *Reducciones tarifarias.*
- *Generación de conocimiento:* a nivel nacional y, en atención a Políticas Nacionales y otras disposiciones públicas, dirigidas también a población considerada vulnerable (áreas rurales, zonas sensibles como el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro – VRAEM, la Zona del Huallaga y personas con discapacidad).
- *Intervenciones para asegurar la calidad de los servicios de telecomunicaciones:* en áreas rurales y zonas sensible como el VRAEM y la Zona del Huallaga
- *Oportunidades de especialización:* a través de Cursos Integrales de Extensión Universitaria, brindando oportunidades de especialización a estudiantes de todo el país en temas de telecomunicaciones.



De acuerdo con lo señalado, las Comunidades Claves para las cuales la Institución diseña estrategias son: Personas con discapacidad, Población rural, Población vulnerable y Universitarios.

La Institución, liderada por la Alta Dirección, promueve el diseño de estrategias para dichas Comunidades, considerando que su atención es necesaria para alcanzar la *satisfacción de los usuarios y lograr la excelencia en la gestión institucional*; más aún, teniendo en cuenta que ante un mercado tan dinámico que proporciona servicios cada vez más sofisticados, diseñar e implementar políticas regulatorias, orientadas a lograr la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones, es un gran desafío y requiere el involucramiento de la población en general y a nivel nacional.

El Plan Operativo Institucional para el 2018, formulado con enfoque de Resultados, busca articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de Resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de las entidades del Sector Público. Asimismo, contiene principalmente todos los elementos susceptibles de ser medidos que se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Programa Presupuestal del OSIPTEL para el 2018.

De acuerdo a ello, el POI 2018 del OSIPTEL cuenta con las siguientes características:

- Las metas de las Unidades Orgánicas de Línea se encuentran enmarcadas en 3 productos que cuentan con indicadores de desempeño que permitirán medir resultados.
- Los productos diseñados no se relacionan a una sola Unidad Orgánica toda vez que los resultados esperados no se ciñen al accionar de una sola sino que éstas se complementan.
- Identifica ideas innovadoras y oportunidades de mejora que permitirán agregar valor al cumplimiento de las metas institucionales para el ejercicio 2018.
- El POI 2018 consta de una programación física y financiera.
- La programación financiera de cada una de las Gerencias sustenta el requerimiento de presupuesto y los Cuadros de Necesidades de cada una de ellas.

Teniendo en cuenta que la planificación es un proceso dinámico, el Plan Operativo Institucional es perfectible en el tiempo, más aun considerando que en el transcurso del año podrían suscitarse situaciones que no fueron previstas en su formulación.

El Presupuesto que financia las actividades del presente Plan Operativo se encuentra aprobado mediante Ley N° 30693 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2018, y proviene de la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados.



I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Funciones del OSIPTEL

El OSIPTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar reclamos de usuarios. En la tabla siguiente se describe el alcance general de cada una de estas funciones, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.

Función	Competencias
Supervisora	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. - Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.
Reguladora	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones - Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades - Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Dictar, en el ámbito de sus competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. - Tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. - Aprobar su propia Escala de Sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	<ul style="list-style-type: none"> - Calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
Solución de Controversias	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos. - Conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. - Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

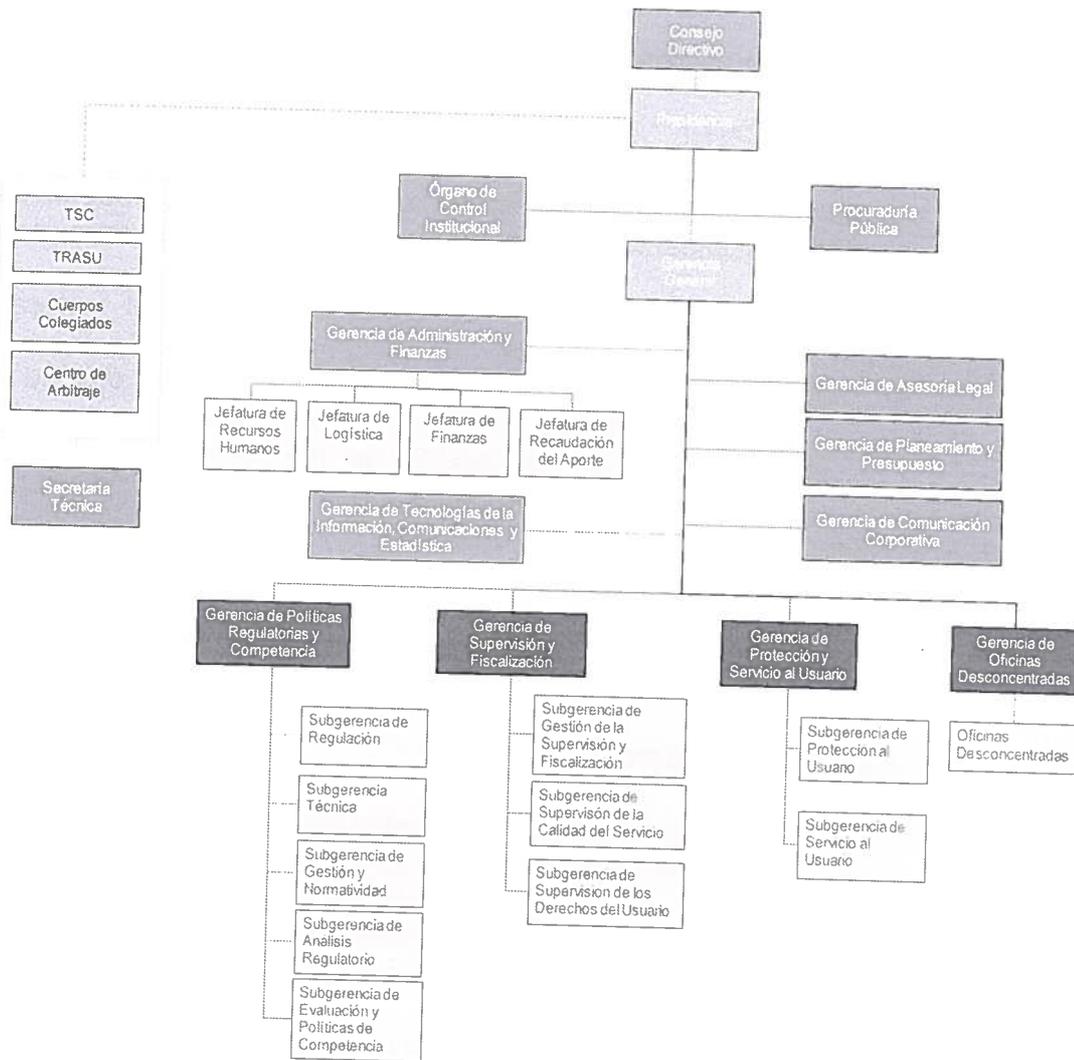
Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL



1.2 Estructura Organizacional

Los procesos del OSIPTEL antes descritos, se soportan en la estructura organizacional esquematizada en el organigrama siguiente:

Organigrama del OSIPTEL



II. MARCO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

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

2.2 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.

2.3 Objetivos Estratégicos

- Promover la competencia entre las empresas operadoras.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos u ofrecidos por parte de las empresas operadoras.
- Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras.
- Potenciar el empoderamiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Consolidar la reputación del OSIPTEL como una institución transparente y altamente especializada.
- Consolidar el modelo de gestión de la Institución hacia la excelencia.
- Implementar los procesos para la gestión de riesgos de desastres.



2.4 Nuestros valores

- **Excelencia:** Demostramos una actitud de excelencia en el servicio poniendo al usuario como el centro de percepción y acción de nuestro personal.
- **Integridad:** Mantener un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, siendo justos y equitativos.
- **Innovación:** Capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado.

III. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y PERSPECTIVAS

Democratizar la comunicación entre ciudadanos nos acerca a mejores estándares de calidad de vida. El avance logrado en términos de accesibilidad y asequibilidad, sumado a la firme promoción de competencia del Sector, ha permitido que cada vez más la población acceda a mejores servicios de telecomunicaciones, en mejores condiciones de calidad y precios.

A diferencia de otros mercados de servicios públicos, la regulación y las políticas de competencia juegan un rol importante en la promoción de la inversión y la competitividad del sector. El caso del Perú es ilustrativo, pues diversos mecanismos diseñados por el OSIPTEL demuestran cómo la regulación ha permitido eliminar o reducir los costos de entrada de competidores y fortalecer la libertad de elección de los usuarios. Esto ha generado un creciente interés de nuevos operadores móviles virtuales (OMV) por ingresar al país además de los 4 operadores móviles más importantes que ya operan al nivel nacional.

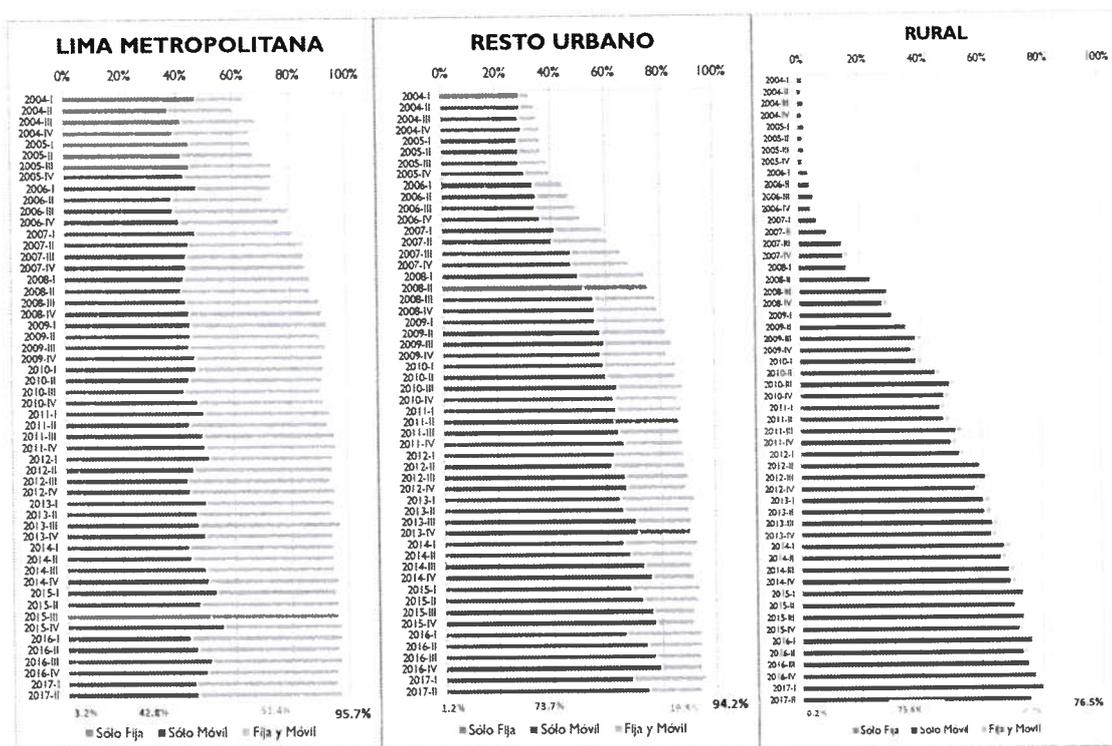
Asimismo, los procesos complementarios de promoción de la competencia sirven para empoderar más a los usuarios a través de más y mejor información, contribuyendo con el objetivo de dotar al consumidor de más herramientas para ejercer mejor su derecho a decidir.

La intensidad competitiva entre las empresas operadoras se ha incrementado de manera constante en los últimos años pasando de 1.03 en el 2013 a 1.29 para el 2016. Esto ha generado una reducción en las tarifas, incremento de la velocidad y mayor oferta de la tecnología 4G a precios accesibles.

El mercado de Telecomunicaciones de hoy es un mercado muy dinámico que ha experimentado importantes cambios en beneficio de la sociedad y la economía del país. La Tecnología 4G ha ganado terreno y con ello, el uso de la telefonía móvil e internet móvil se han incrementado desplazando a la telefonía fija.



En el siguiente gráfico se observa el uso de telefonía móvil y fija:



Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOGAR – INEI)
Elaboración: GPRC - OSIPTEL

En el cuadro anterior se observa que al II trimestre de 2017, el 73.7% de hogares de la zona urbana y el 75.6% de la zona rural sólo usan teléfono móvil y no usan telefonía fija. En cambio en Lima metropolitana el porcentaje es de sólo 42.8% y se debe a que usan tanto telefonía fija como móvil.

Asimismo, del cuadro se puede leer que el 51.4% de los hogares de Lima metropolitana tienen ambos servicios mientras que en la zona urbana es de sólo 19.3% y en la zona rural apenas es 0.7%.

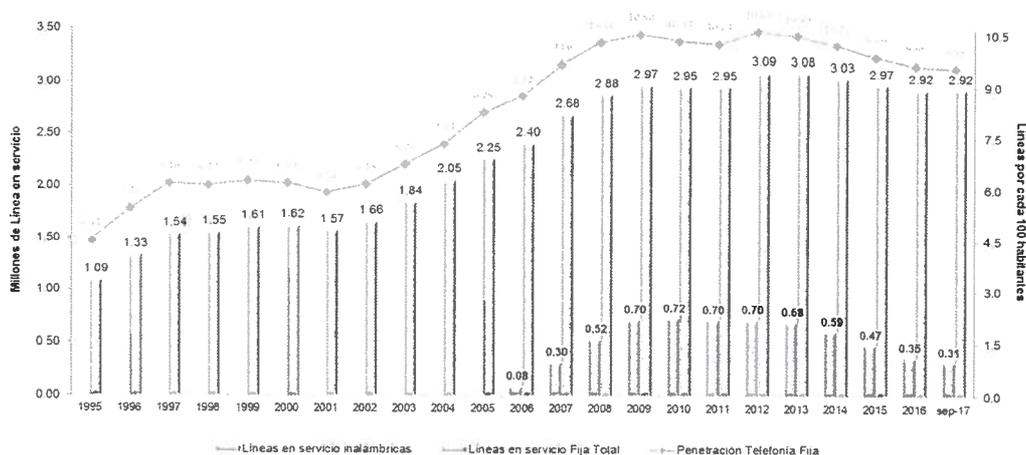
La telefonía fija ha venido cayendo como servicio único. Al II trimestre de 2017 sólo un 3.2% de los hogares de Lima metropolitana usan únicamente este servicio ya que prefieren compartir con el uso de telefonía móvil. En el caso de la zona urbana el 1.2% de los hogares únicamente tiene este servicio y en el caso de la zona rural es de 0.2%.

La evolución del Sector en telefonía fija, móvil, internet fijo y móvil y televisión de paga se muestra en detalle en los siguientes gráficos:



3.1. Telefonía fija

El uso del servicio de telefonía fija ha venido cayendo de manera sostenida desde el 2012. Las líneas instaladas del servicio de telefonía fija es actualmente de 2.92 millones (septiembre 2017) mientras que en el 2012 esta era de 3.09 millones. En el siguiente cuadro se muestra la evolución anual de líneas fijas de abonados:



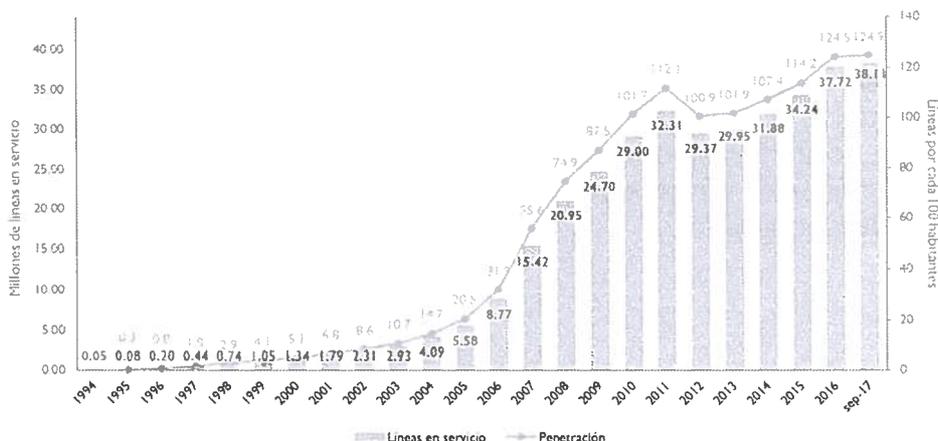
Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

3.2. Telefonía móvil

El servicio de telefonía móvil es uno de los servicios que se ha desarrollado rápidamente. Su crecimiento es sostenido desde el 2012. Según el siguiente gráfico, el número de líneas pasó de 29.37 millones (2012) a 38.11 millones de líneas (sep-2017).

Asimismo la penetración se ha incrementado pasando de 100.9 líneas por cada 100 habitantes (2012) a 124.9 líneas por cada 100 habitantes (sep-2017) como se puede observar en el siguiente gráfico:



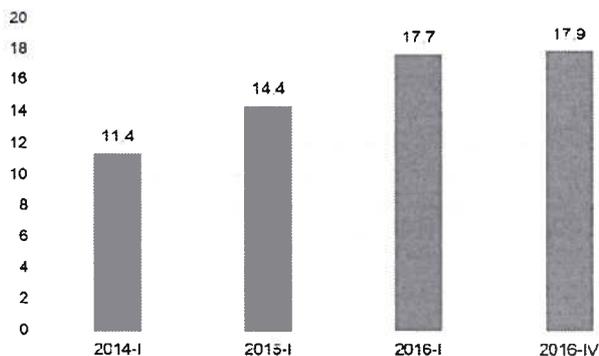


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: GPRC-OSIPTTEL.

3.3. Internet móvil

El número de líneas de internet móvil ha crecido en más de 57% en los últimos 3 años pasando de 11.4 millones de líneas con acceso al servicio de internet en el I trimestre de 2014 a 17.9 millones para el IV trimestre del 2016 como se observa en el siguiente gráfico:

Número de líneas móviles que accedieron a Internet a diciembre del 2016 (En Millones)

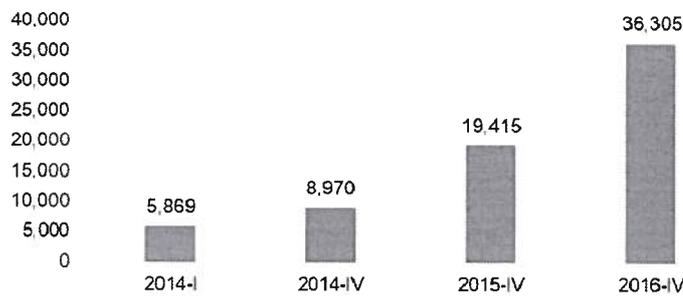


Fuente: GPRC - OSIPTTEL
Elaborado por Metis Gaia SAC.

Asimismo, el tráfico cursado ha evolucionado de manera exponencial, pasando de 5,869 millones de megabytes durante el I trimestre del 2014 a 36, 305 millones de megabytes para el IV trimestre de 2016 como se aprecia en el siguiente gráfico:



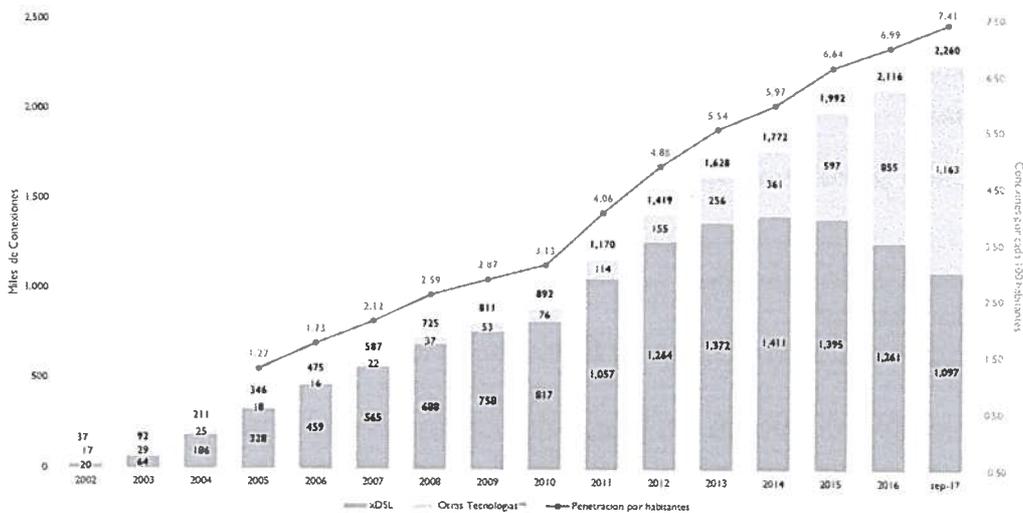
Evolución de Tráfico Cursado total de Internet Móvil (En Millones de Megabytes)



Fuente: GPRC - OSIPTEL
Elaborado por Metis Gaia SAC.

3.4. Internet fijo

El número de suscripciones de acceso a internet fijo presenta un crecimiento permanente; así, de 37 mil conexiones en el 2002 paso a 2.2 millones de conexiones de banda ancha a septiembre del 2017. De los cuales 1.09 millones corresponden a xDSL y 1.16 millones a otras tecnología como Cablemodem, Wimax, LTE, FTTx, VSAT, Microondas, etc.

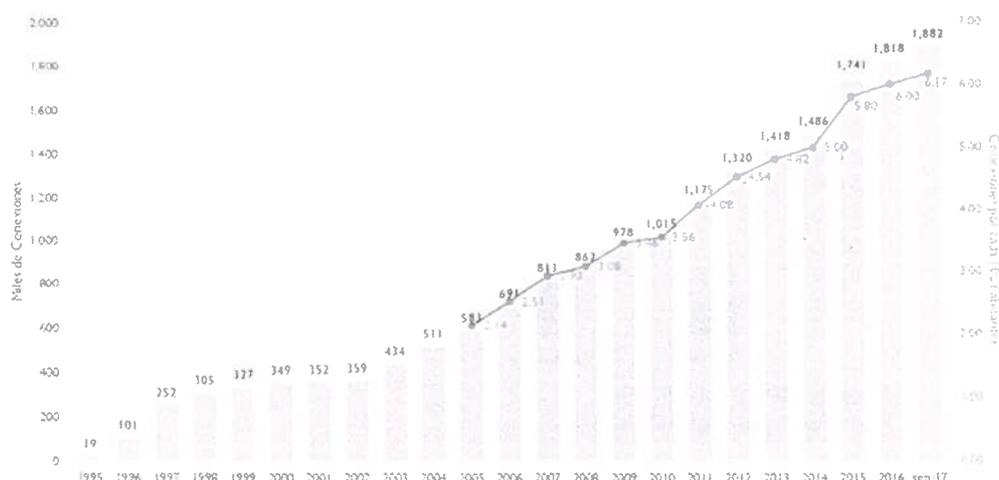


Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

3.5. Televisión de paga

La demanda por televisión de paga también se ha incrementado de manera sostenida. El crecimiento del último año (sep-2017) del número de conexiones ha sido de 3.5% mientras que el número de conexiones por cada 100 habitantes creció en 2.8% en relación al 2016 como se muestra en el siguiente gráfico:





Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: GPRC-OSIPTTEL.

Como se observa, el crecimiento de la telefonía móvil e internet móvil han convertido a las telecomunicaciones en una herramienta imprescindible para estar conectados y para la mejora de la competitividad de las empresas. En tal sentido, en el marco del diseño de políticas de desarrollo, se considera a las telecomunicaciones como uno de los principales medios a través de los cuales los gobiernos buscan solucionar los problemas de pobreza e inclusión en nuestro país.

Este proceso genera en el mercado de servicios de telecomunicaciones:

- Más actores en el mercado móvil.
- Ofertas comerciales con menores tarifas y otros atributos atractivos a los usuarios.
- Incremento en el nivel de Inversiones en el sector.

El crecimiento de la oferta en telecomunicaciones sumada a la masificación de las nuevas tecnologías es una realidad y su evolución es vertiginosa. Pero estos avances no siempre van acompañados de una total satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Teniendo en cuenta lo descrito, se ha requerido del diseño e implementación de un nuevo marco institucional, cuyos objetivos principales consisten en promover la competencia, cumplimiento de estándares de calidad, adecuada atención a usuarios y empoderamiento de los usuarios. De acuerdo a ello, se continuará trabajando en el establecimiento y en la mejora continua de reglas de juego que brinden a los inversionistas, el estado y a los usuarios, garantías de que sus derechos y obligaciones serán respetados.

Para el año 2018, las estrategias diseñadas por la Institución y la ejecución de sus metas programadas se desarrollaran en un marco de cambios en la gestión institucional del OSIPTTEL y restricciones presupuestarias.



IV. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

Para el año fiscal 2018 el Presupuesto de Apertura de la Institución asciende a S/. 83'867,498, que comprende S/. 80'000,000 de Recaudación de Aporte por Regulación, Intereses y Otros y S/. 3'867,498 correspondiente a la utilización de saldos de balance desde el inicio del año fiscal.

Para poder realizar la comparación de la información de los años 2015 al 2018, debemos tomar en cuenta que hasta el año 2017 el Presupuesto de Apertura estaba integrado únicamente por la Recaudación Anual sin considerar los saldos de balance; no obstante ello a partir del año 2018 debido a los cambios en la normatividad de programación presupuestaria se integra en el Presupuesto de Apertura la utilización de saldos de balance previamente autorizados por el MEF. De acuerdo a ello presentamos los siguientes cuadros:

FF: RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS						
CATEGORIA PRESUPUESTAL	GENÉRICA DE GASTO		2015	2016	2017	2018
Mejora de la provisión de los Servicios de Telecomunicaciones	2.1	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	28,414,160	26,963,066	26,733,178	28,631,028
	2.2	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	1,013,429	1,196,391	1,225,115	1,263,600
	2.3	BIENES Y SERVICIOS	31,812,745	24,677,812	24,084,825	24,875,307
	2.5	OTROS GASTOS	53,000	53,000	53,000	41,000
	2.6	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	77,350			
	TOTAL PPR			61,370,684	52,890,269	52,096,118
Acciones centrales	2.1	PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	11,929,223	10,709,288	10,510,000	11,440,589
	2.2	PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	816,670	891,535	895,606	871,600
	2.3	BIENES Y SERVICIOS	20,231,120	16,897,536	16,707,651	15,953,749
	2.4	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	115,161	125,213	132,368	132,368
	2.5	OTROS GASTOS	22,759	56,159	58,257	58,257
	2.6	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1,514,383	430,000	100,000	600,000
TOTAL ACCIONES CENTRALES			34,629,316	29,109,731	28,403,882	29,056,563
TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL			96,000,000	82,000,000	80,500,000	83,867,498

Dado el contexto descrito, el principal desafío del OSIPTEL es lograr que sus intervenciones durante el año 2018 le permitan continuar mejorando sus resultados en el usuario, al cual se le garantiza el respecto de sus derechos; y en los inversionistas del sector, los cuales contarán con un entorno que promueve y garantiza la competencia.



V. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA

Producto / Unidad Orgánica Involucrada

- **Producto 1:** Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.

Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF

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

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC

Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF

Secretaría Técnica - ST

- **Producto 3:** Usuarios protegidos en sus derechos.

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU

Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF

Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD

Secretaría Técnica - ST

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

- Alta Dirección
- Gerencia de Administración y Finanzas-GAF
- Gerencia de Comunicación Corporativa-GCC
- Gerencia de Tecnologías de la información, Comunicación y Estadística-GTICE
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto-GPP
- Procuraduría Pública-PP
- Gerencia de Asesoría Legal-GAL
- Órgano de Control Institucional-OCI

