

Anexo 1: Reporte de Evaluación del Plan Operativo Institucional Año 2019



CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	LOGROS AL CIERRE DEL AÑO 2019.....	3
1.	Resumen.....	3
2.	Acciones desarrolladas a nivel de Productos	11
3.	Problemas presentados y medidas correctivas.	23
III.	ANEXOS	24



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 2018-2022¹, el cual contempla los siguientes Lineamientos Estratégicos:

Misión

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

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.
2. Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos u ofrecidos por parte de las empresas operadoras.
3. Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras.
4. Potenciar el empoderamiento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

¹ Con Resolución de Presidencia N° 0117-2019-PD/OSIPTEL del 19 de diciembre del 2019, se aprobó el PEI 2020 – 2023 y se dejó sin efecto el PEI 2018 – 2022; sin perjuicio de la evaluación de cumplimiento de las metas correspondiente al año 2019.



5. Consolidar la reputación del OSIPTEL como una institución transparente y altamente especializada.
6. Consolidar el modelo de gestión de la Institución hacia la excelencia.
7. Implementar los procesos para la gestión de riesgos de desastres.

Tomando en consideración el marco estratégico expuesto; el Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2019 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 anual del POI, considera el cumplimiento de los indicadores y de todas las tareas programadas en el año 2019 derivadas del Plan Estratégico Institucional, el Programa Presupuestal y otras generadas en el mismo proceso del planeamiento operativo anual. Cabe señalar que este ejercicio de contener todas las metas del OSIPTEL en un mismo documento, se efectúa a fin de realizar un seguimiento ordenado y periódico, midiendo el avance de las metas y garantizar así el cumplimiento de las metas anuales.

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%.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se expone a continuación los resultados de la evaluación efectuada a las metas programadas por el OSIPTEL para el año 2019.

II. LOGROS AL CIERRE DEL AÑO 2019

1. Resumen

Cumplimiento de metas programadas en el 2019

a) A nivel Institucional

Al cierre del año 2019, el cumplimiento promedio ha sido de **93%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho año.

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 **Buena** al cierre del año 2019.

b) Por producto

Al cierre del 2019, 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:

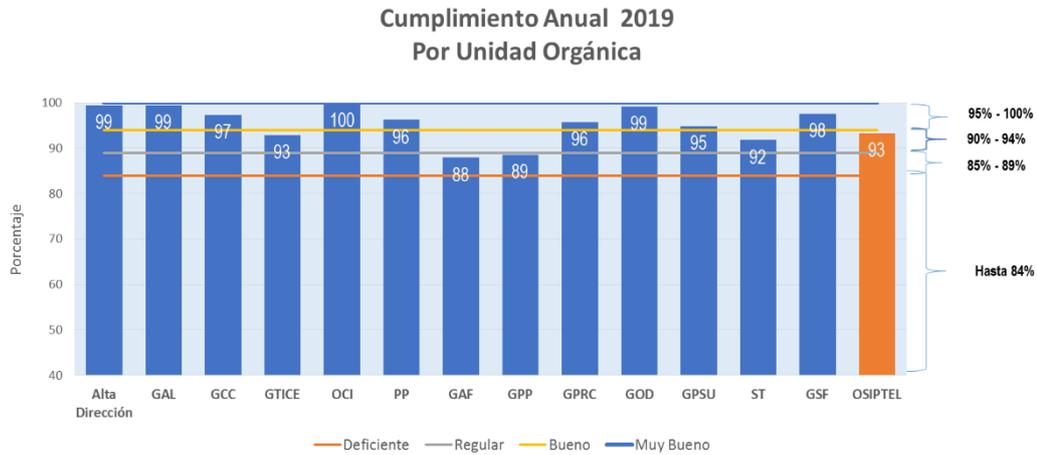
- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario”, alcanzaron un cumplimiento del 96% cada uno. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forma parte del Producto 1 y de la GPRC, GSF y ST que forman parte del producto 2.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 95%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPSU, GSF, GOD y ST que forman parte de este producto.

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:



Del cuadro precedente se observa:

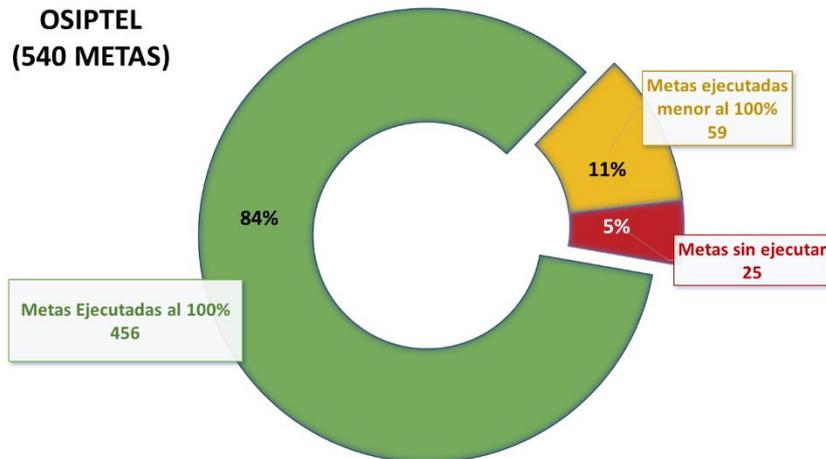
- Las Unidades Orgánicas de Línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 96%, logrando un nivel óptimo.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 95%, logrando un nivel óptimo considerando el cumplimiento alcanzado por 2 de las Unidades Orgánicas.

No obstante el nivel de ejecución logrado institucionalmente, cabe señalar que en algunas Unidades Orgánicas se observaron dificultades que afectaron su nivel de ejecución en este periodo de análisis, las cuales están contenidas en el **Anexo 1** adjunto al reporte de evaluación.

Detalle de metas con ejecución parcial y sin ejecución.

En el año 2019 el OSIPTEL programó 540 metas; de las cuales, el 84% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 11% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna.





En los cuadros siguientes se exponen, por Unidad Orgánica, sólo la relación de aquellas metas con ejecución menor al 100% y aquellas con 0% de ejecución:

A. Por Unidad Orgánica de Línea

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)	
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC			
Producto 2	1	Índice de intensidad competitiva de tv de paga	99.60
	2	Índice de precios de tv de paga	90.17
	3	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	95.88
	4	Revisión de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas (transporte conmutado local, larga distancia, enlaces de interconexión, terminación en la red fija, entre otros)	0.00
Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF			
Producto 1	1	% de monitoreos que generaron soluciones	5.85
	2	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	53.57
Producto 3	3	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	95.00
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU			
ACCIÓN COMUN	1	Elaborar una propuesta de sistema de atención de problemas de usuarios en línea	0.00
Producto 3	2	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	93.65
	3	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	88.52
	4	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	96.97
	5	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	53.49

UO	Nombre del indicador y/o tarea		Cumplimiento Alcanzado (%)
	6	% de reclamos fundados en 1ra instancia	99.72
	7	% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.	28.67
	8	% de Actividades de Educación efectuadas conforme al Plan de Actividades	98.00
	9	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	97.03
	10	Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (norma aprobada)	0.00
	11	Diseñar y gestionar la implementación del aplicativo móvil para facilitar el acceso de los usuarios a la información, de acuerdo al Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)	0.00
Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD			
Producto 3	1	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas)	93.68
	2	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los centros poblados rurales de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	88.89
	3	Elaborar un informe de diagnóstico de lo encontrado estructuralmente en cada una de las Oficinas Desconcentradas.	0.00
Secretaría Técnica - ST			
STCCO/STTSC	1	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	75.00
ST/STCCO	2	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	0.00
STTRASU	3	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	74.75
	4	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	78.34

B. Por Unidad Orgánica de Asesoramiento y Apoyo

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
Alta Dirección		
1	% de ejecución de metas PEI programadas	96.84
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF		
1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	98.59
2	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	98.92
3	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	99.47
4	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2019 acompañado del informe gerencial (trimestral)	81.82
5	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	0.00



UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
6	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	93.92
7	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	67.89
8	Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.	50.00
9	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.	0.00
10	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	91.70
11	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	90.63
12	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	89.79
13	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	0.00
14	Desarrollar charlas y/o talleres y/o actividades en general para capacitar y/o sensibilizar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET hasta la gestión contractual.	75.00
15	Índice de clima laboral	92.31
16	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	0.00
17	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	80.46
18	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias Año 2019	0.00
19	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Metas	0.00
20	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019	0.00
21	Elaborar el programa de retención del talento y gestión del compromiso.	0.00
22	Implementar el programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento.	0.00
23	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	90.91
Gerencia de Asesoría Legal - GAL		
1	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	96.67
2	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	96.86
3	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	99.81
4	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTTEL	99.21
Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC		
1	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	86.32
2	Gestionar la producción y publicación digital de libros.	50.00
3	Actividades de relacionamiento con stakeholders en regiones	66.67
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP		
1	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	98.21



UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
2	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	91.64
3	% de metas programadas modificadas	83.47
4	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI	88.38
5	% del sistema de gestión del conocimiento implementado	66.67
6	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	0.00
7	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	95.56
8	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	97.78
9	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	50.00
10	Implementación y mejoras al sistema integral de gestión basado en procesos	0.00
11	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos clave del MAPRO al SGC	92.31
12	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos al SGC solicitados por la Alta Dirección	50.00
13	Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD	0.00
14	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	50.00
15	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	0.00
16	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	50.00
17	Seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos del OSIPTEL	50.00
18	Identificar los riesgos anticorrupción y fraude en la entidad (Plan Nacional de Integridad)	0.00
19	Elaborar propuesta para compartir/crear el conocimiento (activo de conocimiento)	0.00
20	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento	0.00
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE		
1	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	68.75
2	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	92.30
3	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	95.89
4	Gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas	0.00
5	Elaborar el Plan de Trabajo de la implementación de la plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas.	0.00
Procuraduría Pública - PP		
1	% de procesos concluidos en el año	90.00
2	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	90.00
3	Implementación de metodología para análisis de procesos para aplicar el MASC.	0.00



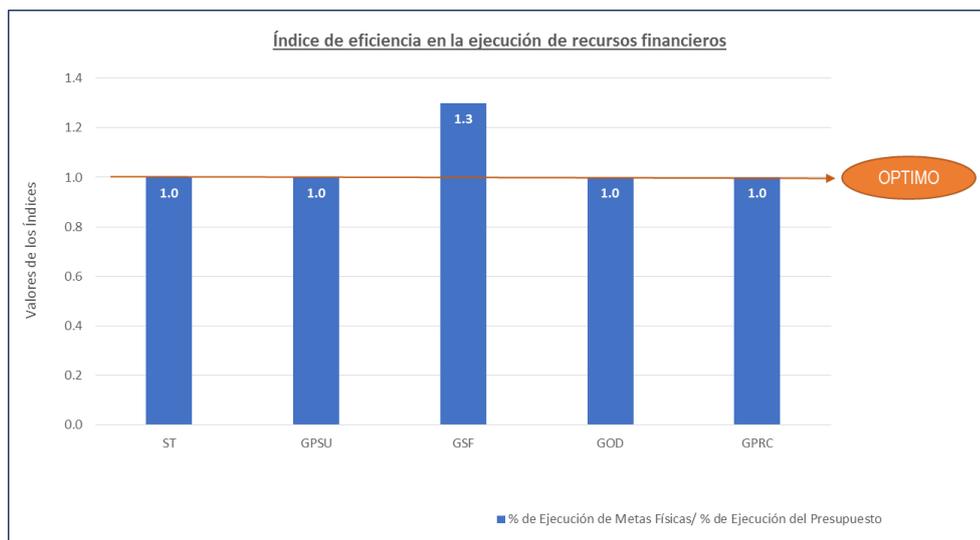
Eficiencia en el Gasto Institucional 2019

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 el monitoreo 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 ese contexto, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha realizado un análisis de la eficiencia en el gasto institucional, considerando el esfuerzo que realizan las Unidades Orgánicas por ejecutar la mayor cantidad de metas con la menor cantidad de recursos presupuestarios posibles.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del 2019 se muestra en los siguientes gráficos:

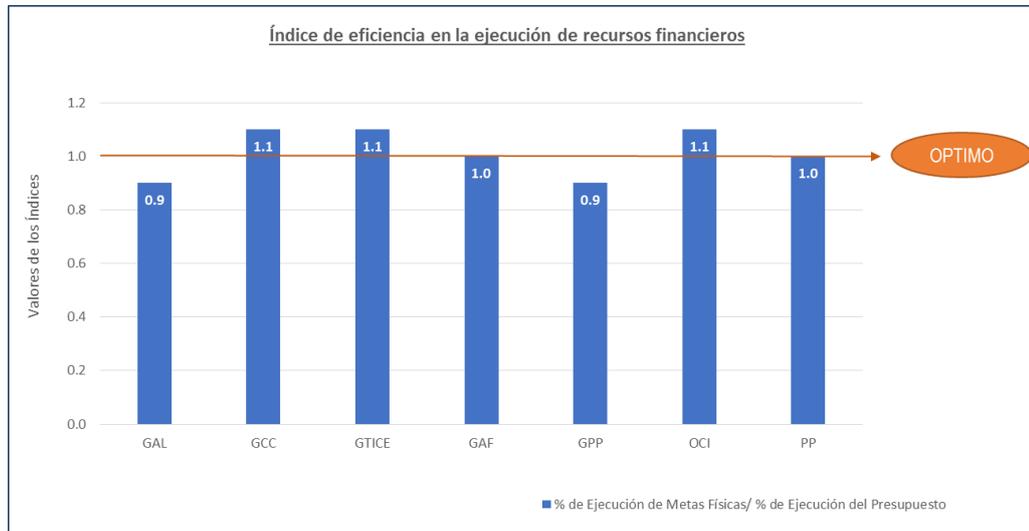
A. A nivel de Órganos de Línea



Del gráfico precedente se observa a la Gerencia de Supervisión y fiscalización (GSF) obteniendo 1.3, superando el nivel establecido como óptimo.



B. A nivel de Órganos de Apoyo y Asesoramiento



Del gráfico precedente se observa que la Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC), Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE) y la Oficina de Control Institucional (OCI) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.1 cada uno, superando el nivel establecido como óptimo.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en los gráficos precedentes demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas en relación a los recursos presupuestales asignados en el pasado año.

2. Acciones desarrolladas a nivel de Productos

A nivel de productos, los principales 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 y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles; así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica; se realizaron 18,489 supervisiones en 7,075 localidades urbanas y rurales a nivel nacional.

Se culminó con las mediciones correspondientes a los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en 518 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional. En aquellos centros poblados donde se detecte incumplimiento de los valores objetivos establecidos se solicitó los Compromisos de Mejora, debiendo

precisar que de acuerdo a los verificados en el 2019 se alcanzó una efectividad del 74% en su implementación por parte de las empresas operadoras, beneficiando a una población mayor de 5.8 millones de habitantes.

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

Se supervisó en 2,824 centros poblados rurales, en cuyos lugares se verificó el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Adicionalmente, se emitieron los informes respecto al cumplimiento de los artículos 13° y el 3er numeral del anexo 07 del (reportes de tráfico y ocurrencias); 10°, 18°, el Anexo N° 6 y el numeral 9 del anexo 07 (referidos a diversos aspectos de la disponibilidad del servicio) 15° (horarios de atención y accesibilidad al servicio dentro del mismo), por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A. Por otro lado, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Medida Correctiva impuesta por el OSIPTEL mediante Resolución de Gerencia General N° 00053-2018-GG-OSIPTEL.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó 2.982 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, 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).

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., aún pendientes; se realizó en el año un total de 510 puntos de supervisión, correspondiente a las cláusulas IV (Acceso a Internet sin costo en Entidades Beneficiarias en Capital de Provincia) y V (Acceso a Internet sin costo en Distritos con Mayor Pobreza, en Distritos de Provincias Fronterizas y Capitales Provinciales Aisladas). Con relación al proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) en el primer semestre se ha realizado un total de 458 supervisiones (nodos). Sobre este último, se emitió informes sobre la evaluación de la operatividad general del servicio de la RDNFO con respecto al IV trimestre 2018 y I al III del 2019.

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

Regulación tarifaria y promoción de la competencia.

- Se aprobaron los ajustes de tarifas de categoría I de TDP (Res. 28-2019-CD, 72-2019-CD, 108-2019-CD y 162-2019-CD);
- Se aprobó el ajuste de la tarifa desde teléfonos fijos a teléfonos móviles (F-M) a través de la Res. N° 08-2019-CD.



- Se aprobó el ajuste de la tarifa social de TDP, mediante Res 33-2019-CD.
- Se realizó el informe que analiza y sustenta la propuesta del Factor de Productividad aplicable a la regulación tarifaria de Fórmula de Tarifas Tope de los servicios regulados minoristas (telefonía fija) de Categoría I de TDP, correspondiente al periodo setiembre 2019-agosto 2022 (Informe 56-GPRC).

Producto de la aplicación de los ajustes trimestrales de tarifas, se logró un ahorro acumulado de 178.33 millones de soles en el servicio de telefonía fija.

Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.

- Se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural a través de la Res.67-2019-CD, de fecha 9.5, luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.36-2019-CD).
- Se realizó el análisis de la información de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas, sin embargo, debido a la priorización de las medidas regulatorias y los proyectos normativos emitidos en el año, no se concluyó con el informe de análisis relacionado a la Revisión de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas. Sin perjuicio de ello, se ha programado su ejecución para el año 2020.

Esta regulación ha generado a la fecha un ahorro acumulado de más de 32.30 millones de soles por la aplicación de cargos diferenciados en favor de los operadores rurales (desde el año 2011).

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

- Se realizó el informe que evalúa la eficacia de las normas emitidas por el OSIPTEL desde su creación, determinando aquellas que deben ser derogadas o modificadas (Informe de fecha 14.6.19).
- Se modificaron o derogaron las siguientes normas de acuerdo al análisis de la eficacia de las mismas, siguiendo los estándares RIA: Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 109-2019-CD); Derogación del reglamento de disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales, Modificación del reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 163-2019-CD)
- Se evaluó la eficacia de las normas vigentes que emitió el Consejo Directivo y se modificó y derogó las siguientes: reglamento de disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales (derogación), modificación del reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y modificación del texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Supervisión tarifaria y de interconexión.

Se monitoreó y supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26° del Reglamento General de Tarifas (RGT), en lo que respecta a los plazos de duración de las tarifas promocionales a las empresas:

- América Móvil Perú S.A.C.; emitiéndose una Comunicación Preventiva, se recomienda el inicio de una supervisión, y se inicia un PAS en la supervisión del expediente N° 00086-2019-GSF.
- Entel Perú S.A., una Comunicación Preventiva, se recomienda el inicio de una supervisión,
- Viettel Perú S.A.C., emitiéndose una Comunicación Preventiva.
- Telefónica del Perú S.A.A., en dos casos se recomienda en el inicio de una supervisión, y se inicia un PAS en la supervisión del expediente N° 00083-2019-GSF.

Otros artículos monitoreados fueron el 11° (Obligación de comunicar al OSIPTEL las tarifas), y el 12° (Obligaciones en casos de aumentos tarifarios) para las empresas Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., emitiéndose para ambos casos las correspondientes Comunicaciones Preventivas. También el artículo 16° (Obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas) por parte de Viettel Perú S.A.C.

De la misma manera, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 7° de la Norma que establece el Cargo de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en Redes de Servicios Públicos Móviles, y modificación del Procedimiento para la Fijación o Revisión de Cargos de Interconexión Tope, por parte de la empresa Viettel Perú S.A.C., que establece el plazo de entrega de la información requerida conforme a la hoja de cálculo "Reporte del Tráfico del Servicio Móvil", en el marco de la aplicación del Mecanismo de Actualización Anual del Valor del Cargo de Interconexión Tope correspondiente al año 2018, iniciándose como consecuencia de ello, un Procedimiento Administrativo Sancionador.

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

- Se tramitó 21 expediente de controversias de los cuales 7 finalizaron en el año 2019 y 14 continúan en trámite para el año 2020.
- Se ha emitido 3 Resoluciones de Cuerpo Colegiado que definen admisibilidad.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias ha tramitado 29 recursos de apelación a las siguientes empresas:

- Enel Distribución Perú S.A.A.
- Red Eléctrica del Sur S.A.
- Luz del Sur S.A.C.
- Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.

- Directv Perú S.R.L.
- Telefónica del Perú S.A.A.
- Luz del Sur S.A.A.
- Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.
- Consorcio Energético de Huancavelica S.A.
- Asociación Peruana de Televisión por Cable
- Directv Perú S.R.L.
- Viettel Perú S.A.C.
- Entel Perú S.A.
- Proyecto Especial Olmos Tinajones

El Tribunal de Solución de Controversias ha emitido 26 resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos en el marco de la tramitación de procedimientos de solución de controversias.

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

La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado ha participado en la elaboración del:

- Informe de Investigación preliminar sobre presuntos actos de competencia desleal en el mercado de distribución de radiodifusión por cable en la provincia de Maynas.
- Informe de Investigación preliminar sobre supuesta conducta anticompetitiva en el mercado mayorista de comercialización de recargas con efectos en el mercado de servicios móviles.
- Informe de Investigación preliminar sobre presunto acuerdo de tarifas en el mercado de servicios móviles.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

En orientación y atención al usuario, se atendieron a 636,402 usuarios a través de 643,234 orientaciones por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.

En el marco de dicha actividad se efectuó:

- I Jornada Nacional de Orientación (entre el 11 y el 16 de marzo, en conmemoración del Día del Consumidor).
- II Jornada Nacional de Orientación por Fiestas Patrias (01 al 06 de julio)
- III Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad (14 al 19 de octubre)
- La I Semana Nacional de Orientación a nivel nacional se llevó a cabo entre el 22 y el 26 de abril en el marco de la campaña por el Día de la Madre.
- La II Semana Nacional de Orientación a nivel nacional se llevó a cabo entre el 27 y el 31 de mayo en el marco de la campaña por el Día del Padre.
- La III Semana Nacional de Orientación a nivel nacional se llevó a cabo entre el 18 al 22 de noviembre en el marco de la campaña por Navidad.



- 7 cursos de capacitación dirigidos a usuarios de la Universidad San Pedro de Chimbote, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Puno), Universidad Nacional del Altiplano (Puno) y Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (San Martín), referidos a normativa del usuario de telecomunicaciones. De la comisaría de Satipo sobre temas referidos al RENTESEG. En el Instituto Tecnológico José Carlos Mariátegui (Moquegua) y la Asociación Peruana de Sordos Mudos de Tacna, sobre temas relacionados a la Seguridad Ciudadana.
- 4 cursos de capacitación a empresas operadoras. Se realizó una capacitación dirigida a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., referida al nuevo Sistema de Gestión de Requerimientos de Información sobre Equipos Terminales Móviles (IMEI). Asimismo, se realizaron 2 cursos de capacitación dirigidos a trabajadores de Cable Unión S.A.C. y Guinea Mobile S.A.C. Adicionalmente, se realizaron capacitaciones a las mismas empresas en las que se expusieron temas del Reglamento General de Tarifas, SIRT, Comparatel, entre otros. Asimismo, se les brindó capacitación a 852 trabajadores de 54 centros de atención de las empresas operadoras a nivel nacional, sobre el Procedimiento de Reclamos de Usuarios.

Gestión de Casos de Usuarios, se gestionaron 517 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; de los cuales, 448 casos tuvieron un resultado favorable, referidos a temas como problemas con el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio, entre otros.

En solución de reclamos de usuarios, se logró emitir 136,044 resoluciones de apelación y 76,773 resoluciones de quejas resueltas en el año.

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

- En cuanto a la supervisión de las **Interrupciones y Disponibilidad del Servicio**.

En el año 2019, se reportaron alrededor de 4.500 reportes de interrupciones a nivel nacional. Asimismo, se realizó la verificación del indicador de disponibilidad del servicio; el análisis de los tiempos de interrupción de eventos reportados y no reportados a través del sistema de reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones; y el cumplimiento del marco normativo respecto de las interrupciones y mantenimiento; correspondiente al primer semestre de 2018 por parte de las empresas América Móvil Perú S.A., Americatel Perú S.A., Azteca Comunicaciones Perú S.A., Centurylink Perú S.A. (antes Level 3 Perú S.A.), Convergía Perú S.A., Entel Perú S.A., Fiberlux S.A.C., Internexa Perú S.A., Optical Technologies S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C.



- En cuanto a la supervisión de las **devoluciones realizadas** por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el año 2019 se ha verificado un total de S/4'080,693.10 en favor de 7'457,931 líneas que resultaron afectadas.
- En cuanto a la supervisión al cumplimiento del **Marco Normativo de Usuarios**.

Se realizaron acciones de supervisión relacionadas con el TUO del **Reglamento de Portabilidad Numérica en Telefonía Fija y Móvil** en cuanto a la prohibición de objetar indebidamente las consultas previas y/o solicitudes de portabilidad por el motivo de titularidad, servicio suspendido, número no pertenece al cedente, número no pertenece al tipo de servicio, modalidad de pago, número no se ha portado previamente y no ha cumplido 30 días en la red del cedente, y deuda exigible; así como la falta de respuesta del cedente dentro del plazo de 2 minutos a las consultas del ABDCP en los procesos de consulta previa y solicitudes de portabilidad. Además, se supervisó la atención de reportes de problemas en la portabilidad (Mesa de Ayuda) y portabilidad sin consentimiento de parte del titular del servicio.

Adicionalmente se ha verificado el cumplimiento de diferentes obligaciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, como la de brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada por cualquier persona, información clara, veraz, detallada y precisa, celebración de contrato con el abonado, cumplir con el procedimiento de contratación de líneas, sistemas de verificación previa a la contratación y activación del servicio, conservación de los contratos de prestación de servicios que celebren con sus abonados, procedimiento de cuestionamiento de titularidad, prohibición de ventas atadas, atención a los usuarios a través de la página web de la empresa operadora, solicitud de migración y su aceptación, solicitar información actualizada sobre los consumos realizados o el saldo del crédito que se le hubiera asignado de acuerdo al plan tarifario contratado, adopción de medidas para la reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil, mecanismo de aceptación en la contratación de servicios de contenido que sean provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, presentación del reporte por robo o pérdida; entre los principales.

De igual manera, se monitoreó el cumplimiento de las normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móvil para la Seguridad, en aspectos tales como la entrega de la información del Registro de Abonados del concesionario móvil, la entrega de información de los equipos terminales móviles



sustraídos, perdidos y recuperados de Perú (Lista Negra), así como, la entrega de la información de los equipos terminales móviles devueltos. En una acción conjunta con el MINISTER, se estableció el cronograma de bloqueo de aquellos celulares de origen ilícito (IMEI inválidos) que fueron alterados por personas inescrupulosas para burlar el sistema de bloqueo existente.

Durante el año 2019 se procedió con el bloqueo de 11'346.633 IMEI inválidos. Con la aplicación de esta medida, se intenta desincentivar el robo callejero de celulares y por ende, la violencia ciudadana.

De la misma manera, considerando que Reglamento de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que la contratación del servicio público móvil debe realizarse en puntos de venta autorizados y ubicados en una dirección específica, salvo que se trate de ferias itinerantes en centros poblados rurales o la modalidad delivery; se realizaron acciones de supervisión tanto en Lima como en Provincias, en las cuales detectó que las empresas operadoras venían realizando la venta ambulatoria de líneas móviles (chips), imponiéndosele para tal efecto, medidas cautelares contra las cuatro empresas operadoras de telefonía móvil, otorgándoles un ultimátum para que cesen definitivamente la venta de servicios de telecomunicaciones en la vía pública; realizándose otras acciones para verificar el acatamiento de dichas Medidas Cautelares. El eventual incumplimiento de dichas medidas constituye infracción muy grave, que puede ser sancionada con multas que van desde las 151 hasta 350 Unidades Impositivas Tributarias.

También, se verificó el cumplimiento del Reglamento para la atención de los Reclamos en lo concerniente al registro de los reclamos, de la solución anticipada de los reclamos y apelación, de la aplicación del silencio administrativo positivo, así como del cumplimiento de las Resoluciones del TRASU; también en cuanto a prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos, sus formas de presentación y notificación.

De la misma manera, con la finalidad de efectuar el seguimiento al cumplimiento de la obligación de entrega inmediata de constancias de arribo (en adelante, tickets de atención) a los usuarios a su llegada a las oficinas comerciales de las empresas operadoras (CAC), contemplada en el artículo 9° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, (RCAU), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTTEL, llevó a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A, América Móvil Perú S.A.C, Entel Perú S.A y Viettel Perú S.A.C, del 22 de febrero al 19 de marzo de 2019. Los monitoreos se efectuaron con el apoyo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTTEL y consistieron en visitas presenciales a las oficinas comerciales o centros de atención de las referidas



empresas, siendo estas acciones de monitoreo se realizaron en hora punta o de mayor afluencia de usuarios.

Como consecuencia de los monitoreos realizados, el OSIPTEL emitió Comunicaciones Preventivas a las mencionadas empresas operadoras, con la finalidad de que adecúen sus procedimientos de atención al cliente, de tal forma que mejoren su desempeño respecto de la obligación antes referida; sin perjuicio de que se inicien las acciones de supervisión correspondientes y se adopten las medidas administrativas que correspondan, en caso se encuentre reiteración en la conducta advertida en los monitoreos desarrollados.

- En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura**.

Durante el 2019, se evaluó el Plan de Cobertura de la empresa Redes Andinas de Comunicaciones S.R.L. en Cajamarca, Piura y Tumbes; Mayu Telecomunicaciones S.A.C., Viettel Peru S.A.C., (Servicio de Portador Local), Globalstar Telecomunicaciones Peru S.A.C. (Servicio Móvil por Satélite), Mayu Telecomunicaciones S.A.C. (Servicios Portador Larga Distancia Nacional en la modalidad de conmutados) Viettel Peru S.A.C., (Servicios Portador Larga Distancia Internacional y de Telefonía Fija en la modalidad de abonados), Lazus Perú S.A.C. (Servicio Portador Local en la Modalidad No Conmutado), Direcnet S.A.C., Inti Sat Telecom S.R.L. (Servicio Público Portador Local en la modalidad Conmutado y No Conmutado); Megacable TV Otuzco S.A.C., Cable Sistemas TV Peru S.A.C., Cable Sauce TV E.I.R.L. (Servicio Público de Distribución de Radiodifusión por Cable, en la modalidad de Cable Alámbrico u Óptico); Mayu Telecomunicaciones S.A.C. (Servicio de Operador de Infraestructura Móvil Rural -OIMR)

Por otro lado, se verificó el cumplimiento del Plan de Cobertura, para los servicios brindados en las Bandas 698 - 806 MHZ (Banda 700) y Bandas 1710-1770 MHZ y 2110-2170 MHZ (Banda AWS), de las siguientes empresas:

- Entel Perú S.A. (Servicio PCS con Tecnología LTE, en los Bloques A en la Banda 700 y Bloque B en la Banda AWS)
- Telefónica del Perú S.A.A. (Servicio PCS con Tecnología LTE, en el Bloque A en la Banda AWS)
- Viettel Perú S.A.C. (Servicio PCS en la Banda 900 MHZ)

Con relación a la desconcentración de los servicios del OSIPTEL.

Se logró solucionar, en promedio, a favor del usuario, el 65% de los casos presentados por los usuarios en las oficinas desconcentradas y centros de orientación del interior del país.

El servicio de orientación ofrecido por las oficinas desconcentradas y Centros de Orientación ha llegado a 829 distritos, entre zonas urbanas y rurales.



Jornadas y charlas realizadas en el interior del país.

Se realizaron 5,196 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación.

Asimismo, se realizaron 4,840 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.

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

Pruebas técnicas con las empresas operadoras previo al inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG

Dentro del marco de establecer Pruebas Técnicas con las empresas operadoras, se procedió a gestionar las adecuaciones al Programa (código) del Registro de abonados, Lista Negra y de Equipos Devueltos. El desarrollo se realizó en el servidor de base de datos del RENTESEG, utilizando los accesos proporcionados por la GTICE para tal fin. En dicho servidor se realizaron las siguientes actividades:

Programa de Registros de abonados; a través de la creación de:

- Estructura de directorios de “entrega” y “recojo” que permita la gestión de: (i) archivos con código HASH correcto, (ii) archivos con código HASH erróneo, (iii) archivos sin código HASH y (iv) archivos que han sido previamente reportados. La creación de directorios se realizó a nivel físico (Sistema Operativo) y a nivel lógico (Base de Datos del RENTESEG).
- Esquema de tablas (en la Base de Datos del RENTESEG) para el procesamiento y almacenamiento de la información correspondiente al Registro de Abonados de cada empresa operadora.
- Sub-programa para seleccionar los archivos cuya nomenclatura cumple con lo establecido en las Normas Complementarias.
- Sub-programa para la validación y registro de la información contenida en los archivos remitidos por las empresas operadoras, en la base de datos del RENTESEG, considerándose, de manera general, los registros duplicados, campo sin información, longitud incorrecta, espacios adicionales, formato no numérico o de fecha incorrecto, Inconsistencias entre empresa que reporta y contenido de sus registros, número telefónico o de documento legal incorrecto, entre otros.

También se evaluó casuísticas como el bloqueo y liberación a la misma fecha y hora, reportes duplicados al IMEI, fecha o concesionario, liberación sin bloqueo previo, bloqueo sobre bloqueo, liberación sobre liberación, liberación sobre bloqueo de otra empresa.



Asimismo, se crearon otros sub-programas para:

- El cumplimiento de los requisitos expuestos en el “Manual para la elaboración de reportes de información relacionados a la segunda fase del RENTESEG.
- Notificar, mediante correo electrónico, un resumen de los resultados de la evaluación realizada a los archivos remitidos por cada empresa operadora.
- Generar los archivos de error, en los que se detalla el número de fila, errores encontrados y código de subsanación de cada archivo reportado por las empresas operadoras.
- Gestión y control de los reportes enviados por las empresas operadoras para subsanar reportes que tenían errores.

Programa de Registros de Equipos Sustraídos, Perdidos o Recuperados; a través de la creación de:

- Estructura de directorios de “entrega” y “recojo” que permita la gestión de: (i) archivos con código HASH correcto, (ii) archivos con código HASH erróneo, (iii) archivos sin código HASH y (iv) archivos que han sido previamente reportados. La creación de directorios se realizó a nivel físico (Sistema Operativo) y a nivel lógico (Base de Datos del RENTESEG). Se creó una estructura para cada uno de los operadores nacionales, así como para Ecuador y Bolivia, países con los que el Perú tiene acuerdos de intercambio de información.
- Esquema de tablas (en la Base de Datos del RENTESEG) para el procesamiento y almacenamiento de la información correspondiente a los reportes del Registro de Equipos Sustraídos, Perdidos o Recuperados.
- Creación de subprogramas para:
 - Seleccionar los archivos que deben ser procesados, cuya nomenclatura cumple con lo establecido en las Normas Complementarias.
 - Validación y registro de la información contenida en los archivos remitidos por las empresas operadoras. La validación se realiza sobre los veinticuatro (24) campos que forman parte del Registro de Equipos Sustraídos, Perdidos o Recuperados, considerándose, de manera general, los registros duplicados, campo sin información, longitud incorrecta, espacios adicionales, formato no numérico o de fecha incorrecto, Inconsistencias entre empresa que reporta y contenido de sus registros, número telefónico o de documento legal incorrecto, entre otros.
 - Gestión de los IMEI que han sido bloqueados al haber sido detectados como inválidos por el OSIPTEL y el MININTER; así como los que son producto de los Cuestionamientos de Bloqueo de equipos telefónicos subestándar.
 - Notificación mediante correo electrónico, un resumen de los resultados de la evaluación realizada a los archivos remitidos por cada empresa operadora.
 - Generación de los archivos de bloqueos y liberaciones que debe efectuar cada empresa operadora. Para cada empresa operadora se genera archivos con los bloqueos/desbloqueos de los operadores



nacionales, de Ecuador y Bolivia; así como un archivo que consolida liberaciones para los conceptos antes citados.

- Generación de los archivos de error, en los que se detalla el número de fila, errores encontrados y código de subsanación de cada archivo reportado por las empresas operadoras.
- Gestión y control de los reportes enviados por las empresas operadoras para subsanar reportes que tenían errores.

Adecuaciones al Programa de Equipos devueltos

Sobre el particular, no se realizaron adecuaciones, debido a que el Reglamento del RENTESEG, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2019-IN, eliminó la suspensión de los servicios móviles asociados a IMEI bloqueados por ser inválidos. Anteriormente, se suspendía el servicio hasta que el abonado o usuario haga entrega del equipo terminal con IMEI inválido bloqueado.

Establecer el cronograma de intercambio de información con las empresas operadoras para las Pruebas Técnicas de la Segunda Fase del RENTESEG.

El cronograma de intercambio de información con las empresas operadoras para las Pruebas Técnicas de la Segunda Fase del RENTESEG, fueron realizados del 14 al 22 de febrero. Cabe precisar que el detalle del cronograma, actividades realizadas, plazos y horarios de intercambio de la información se encuentra consignado en el Anexo del Informe N° 00068-GSF/SSDU/2019 del 28/06/2019.

Realizar las pruebas técnicas respecto del intercambio de información con las empresas operadoras.

Posterior a las pruebas realizadas del 14 al 22 de febrero, se realizó otro grupo pruebas que se llevaron a cabo del 28 al 30 de mayo; y, del 14 al 16 de junio de 2019. Cabe precisar que las mismas fueron desarrolladas con normalidad y el intercambio de información fue exitoso, lo que trajo como consecuencia que el sistema quede apto para el inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG.

Realizar acciones de monitoreo en torno a equipos terminales con IMEI inválidos y/o reportados como robados, hurtados o perdidos que operan en las redes móviles.

Sobre el particular se viene verificando el desempeño de lo dispuesto en el último párrafo de la Segunda Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobado por Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL por parte de las empresas Viettel Perú S.A.C., Incacel Móvil S.A., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.

Cabe precisar que la referida Disposición Complementaria Final establece la prohibición que tienen los concesionarios del servicio móvil de prestar sus servicios mediante equipos terminales cuyas series se encuentren registradas como sustraídas o perdidas en la base de datos centralizada del



Procedimiento de Intercambio de Información establecido en el Anexo 1 de la norma aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2013-CD-OSIPTEL.

Inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG

Se realizaron acciones de monitoreo que estuvieron circunscritas a analizar los LOGs de bloqueo reportados al OSIPTEL de los equipos terminales móviles con IMEI inválidos que fueron ordenados a bloquear.

De acuerdo a la información reportada por GPSU, en el marco del RENTESEG, se dio atención a 43,399 cuestionamientos al bloqueo de equipos terminales, solicitudes de información de entidades y orientaciones.

El detalle de los logros a nivel de indicador y de actividad se encuentra contenidas en el **Anexo 2** adjunto al reporte de evaluación.

3. Problemas presentados y medidas correctivas.

A continuación, se detallan los principales problemas presentados en el año 2019, así como las medidas correctivas realizadas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
Las metas físicas consideradas para el periodo en evaluación se ejecutaron de acuerdo a lo programado.	No aplica para este periodo
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a GSF.
Debido a la naturaleza de las problemáticas presentadas, es necesario pedir información a las empresas y el análisis demora más que en el caso de los temas de interconexión, donde el expertise es mucho más extenso.	Se solicita diversa información a las empresas a fin de contar con todos los elementos de juicio para poder tramitar las solicitudes.
Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas. No existe personal dedicado únicamente en la detección de prácticas anticompetitivas, sino que el personal realiza otras labores como la participación en las resoluciones de controversias en trámite.	Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar personal para este fin.
Se ha presentado ciclo creciente de controversias en trámite, ocasionando que el personal a cargo de las controversias, trabaje más allá de su jornada laboral para poder cumplir con los plazos.	Se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de solución de reclamos, al mes de enero del año 2019 se contaba con 225,477 expedientes pendientes de resolución.</p> <p>Al respecto, se ha logrado un importante avance en reducir dicha cantidad, dado que a finales del año se contó con 124,074 de los cuales el 89% corresponde a expedientes de apelación tipo fondo.</p>	<p>Se implementó las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación parcial de las contingencias 3 y 4 • Elaboración de una matriz de fondo • Elaboración de plantillas de casos recurrentes de fondo • Precalificación de expedientes de fondo/forma
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	
<p>En relación a la actividad de Pruebas técnicas con las empresas operadoras previo al inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta incidencia de errores de formato en los archivos depositados en el SFTP de pruebas del RENTESEG. • Petición de extensión del plazo de implementación por parte de las empresas operadoras. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aprobó la ampliación de plazo para el inicio de la Segunda Fase del RENTESEG al 18 de junio de 2019, mediante Resolución 001-2019-CD/OSIPTEL • Se programó otro grupo de pruebas del 28 al 30 de mayo y del 14 al 16 de junio.
<p>En relación a la actividad de Inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes con el servidor de base de datos al ejecutar el código desarrollado. • Incidentes con el código, dado que no estaba preparado para escenarios en el que la empresa operadora subsana todo el registro histórico. • Algunas empresas operadoras no depositaban el archivo con el archivo hash correspondiente. 	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se informó a la GTICE sobre el incidente para su atención por el área encargada. • Se actualizó el código para registrar las subsanaciones de manera independiente. • Se modificó la notificación para informar a las empresas cuando el archivo hash no había sido depositado o el hash analizado es incorrecto.
<p>En relación a la actividad de Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG, se presentaron los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la aprobación del Reglamento del Renteseg y por consiguiente de las normas complementarias e Instructivo Técnico, respecto a las Normas Complementarias, estas fueron aprobadas por Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL, publicado en el Diario Oficial con fecha 20.01.2020. 	<p>Reprogramar las actividades al 2020.</p>

III. ANEXOS

El nivel alcanzado (**93%**) en el cumplimiento de metas físicas programadas en el Plan Operativo Institucional durante el año 2019, es producto de la ejecución alcanzada por las Unidades Orgánicas, lo cual, así como los problemas presentados para el no cumplimiento y las medidas correctivas tomadas, se expone en detalle de acuerdo a los Anexos que se adjunta, debidamente visados:

- **Anexo 2** – Evaluación Cualitativa del POI 2019.
- **Anexo 3** – Evaluación Cuantitativa del POI 2019.