

# Anexo 2: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Año 2019



## CONTENIDO

<b>I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea).....</b>	<b>2</b>
Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.....	2
Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios. ....	10
Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.....	19
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad. ....	36
<b>II. Detalle de logros alcanzados por las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.....</b>	<b>40</b>
Gerencia de Administración y Finanzas.....	40
Órgano de Control Institucional .....	54
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. ....	55
Gerencia de Asesoría Legal .....	69
Gerencia de Comunicación Corporativa .....	73
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas .....	77
<b>III. Evaluación Cuantitativa del POI 2019.....</b>	<b>80</b>



**I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)**
**Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.**

El cumplimiento del Producto 1 es de 96% y cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Lo alcanzado en este Producto se describe a continuación a nivel de indicadores de desempeño, asimismo, se detallan los resultados obtenidos en cada actividad.

**Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores:**

Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	En el año 2019 el Índice de Calidad de Telefonía Móvil obtenido fue de 0.975, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.85. Dicho índice es el resultante ponderado por empresas y por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad TINE, TLLI, CV, CR y TEMT, los mismos que están en función de la disponibilidad del servicio (DS).
Índice de calidad del servicio de internet fijo	En el año 2019 el Índice de Calidad del servicio de internet fijo obtenido fue de 0.969, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.80.
Índice de calidad del servicio de internet móvil	En el año 2019 el Índice de Calidad del servicio de internet móvil obtenido fue de 0.889, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.85.
Índice de calidad del servicio de tv de paga	En el año 2019 el Índice de Calidad del servicio de TV de paga alcanzado fue de 0.9996, mayor al estipulado de 0.75.
Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones	En el año 2019 se alcanzó un nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (CCS) del 99.7%, siempre mayor respecto al porcentaje mínimo de permanencia estipulado.
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet.	La Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet obtenida en este año 2019 fue de 67%, las mismas que corresponden a las mediciones realizadas en el periodo 2019-1 respecto a 2018-2S.
Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	En el año se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet que en promedio de fijo (Telefónica y Claro) y móvil (4 operadores móviles) estuvo en el orden de 89.6%, mayor del 85% establecido para el año.
% de problemas de calidad que cuentan con estándares definidos y/o revisados	Este indicador está ligado esencialmente a la modificación del Reglamento de Calidad, el mismo que la GPRC tiene estimado sea aprobado para el III trimestre del 2020.
% de monitoreos que generaron soluciones	Sobre este particular, tan sólo el 3.8% de un total de 26 monitoreos que evidenciaron cumplimiento, generaron algún mecanismo de solución durante la misma acción de monitoreo que permitiese cumplir con el objetivo de la indagación establecida.
% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	El 44.7% de un total de 47 supervisiones que cumplieron con la normativa, fue producto de acciones (mecanismos) que



Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
	permitiesen la modificación de la conducta infractora antes del cierre de la supervisión (eximente a la sanción)
% de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutadas	Durante el año 2019, el porcentaje de compromisos de mejora verificados en donde la EO haya cumplido con el valor objetivo establecido; ascendió al 74% por encima del porcentaje programado del 55%.
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	El porcentaje de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas alcanzó en el 2019 el 42.9%. Dicho porcentaje incluye la verificación del cumplimiento de las Medidas Correctivas y Cautelares impuestas.

### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

#### Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones.

Se realizaron un total de 18,489 supervisiones en 7,075 localidades urbanas y rurales a nivel nacional, 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.

#### Evaluación de los indicadores de calidad.

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.

Por otro lado, se procedió con la publicación en la página web del OSIPTEL los resultados de los Indicadores de calidad antes citados, correspondiente a los semestres 2018-2 y 2019-1.

Se realizó la evaluación de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) del servicio público móvil correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. por el año 2018 y estaciones base observadas en periodos anteriores.

En cuanto al servicio de internet, se realizó mediciones del indicador de calidad cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) en 88 centros poblados urbanos a nivel nacional. Cabe precisar que de las mediciones realizadas se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento de la velocidad mínima en un 89,6% correspondiéndole a

internet fijo a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C.; mientras que el internet móvil a las 4 empresas operadoras. También a través de acciones de monitoreo se verificó el cumplimiento de lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad tanto para internet fijo y móvil. Por otro lado, se evaluó el CVM de los 4 operadores móviles para el segundo semestre 2018.

De la misma forma, se emitieron informes donde se evaluó el cumplimiento de la velocidad mínima respecto a la prestación del servicio de comunicaciones personales - PCS de la banda 698 - 806 MHZ (Banda 700) en los diferentes bloques de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

También se monitoreó el cumplimiento del indicador Tasa de Reparaciones a la empresa comercializadora Prisontec S.A.C.

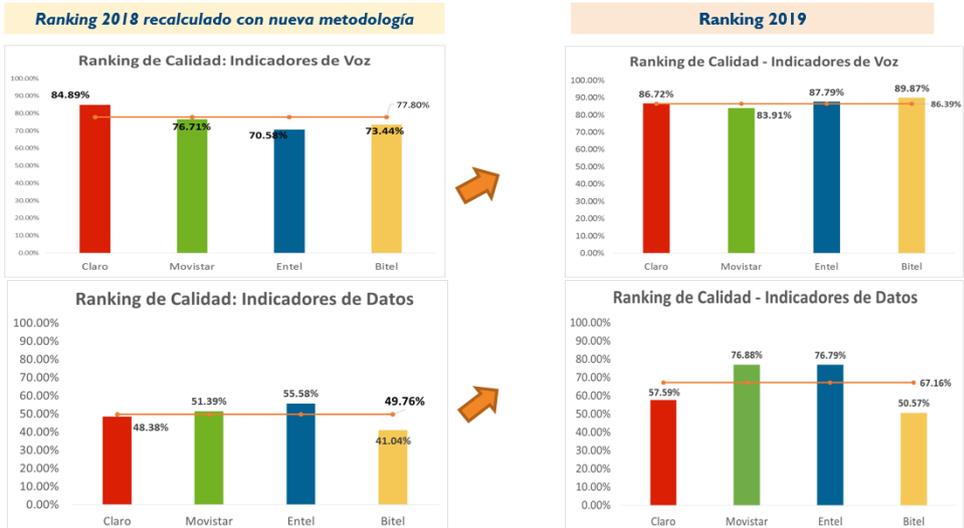
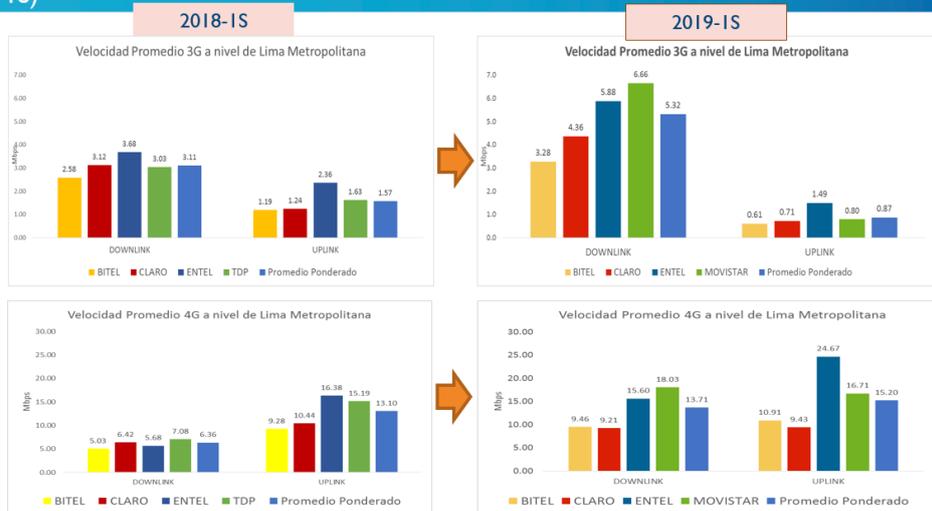
Por otro lado, con la finalidad de empoderar al usuario, al dotarle de mayor información que le permita tomar decisiones de consumo más informadas, se presentó en Ranking de Calidad de Lima Metropolitana por el periodo 2019-1, comparativo por empresas y distritos, cuyos principales resultados son los siguientes:



Puesto	Distrito	Calidad por Operador				Indicador Calidad Distrital
		Claro	Movistar	Entel	Bitel	
49	PACHACAMAC	59.98%	39.73%	63.55%	70.38%	54.84%
48	SANTA ROSA	70.27%	15.69%	90.10%	78.69%	55.13%
47	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	52.42%	66.80%	59.19%	53.92%	59.25%
46	EL AGUSTINO	63.38%	70.99%	67.21%	58.71%	66.15%
45	SAN JUAN DE MIRAFLORES	65.51%	70.67%	75.75%	55.00%	67.62%
44	PUENTE PIEDRA	59.99%	70.23%	83.16%	57.42%	67.67%
43	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	67.38%	68.76%	77.76%	68.63%	70.02%
42	INDEPENDENCIA	67.03%	73.69%	73.23%	65.80%	70.45%
41	VILLA EL SALVADOR	62.25%	78.34%	81.46%	57.76%	71.05%
40	CARABAYLLO	59.02%	79.23%	86.35%	58.50%	71.50%
39	SAN ISIDRO	67.91%	73.90%	74.71%	68.63%	71.51%
38	ANCON	64.67%	71.51%	80.89%	75.49%	71.98%
37	SAN LUIS	74.21%	72.32%	77.63%	61.22%	72.04%
36	VENTANILLA	65.68%	75.77%	84.01%	64.64%	72.66%
35	LA VICTORIA	75.98%	73.97%	77.43%	61.77%	73.19%
34	SAN JUAN DE LURIGANCHO	65.80%	79.72%	81.68%	62.42%	73.36%
33	RIMAC	70.15%	79.29%	82.08%	62.85%	74.57%
32	CHORRILLOS	72.05%	80.59%	78.49%	60.98%	74.61%
31	ATE	63.61%	83.76%	86.32%	60.70%	74.82%
30	COMAS	66.83%	79.98%	82.77%	67.98%	74.85%
29	LIMA	70.63%	79.37%	83.06%	64.02%	75.11%
28	MIRAFLORES	72.28%	80.78%	78.02%	64.50%	75.23%
27	SANTA ANITA	73.05%	79.51%	84.37%	59.80%	75.39%
26	CALLAO	69.80%	79.18%	82.94%	69.62%	75.69%

Puesto	Distrito	Calidad por Operador				Indicador Calidad Distrital
		Claro	Movistar	Entel	Bitel	
25	LURIN	66.27%	85.08%	84.31%	62.19%	75.93%
24	JESUS MARIA	73.91%	80.07%	78.03%	68.01%	76.00%
23	SAN MARTIN DE PORRES	69.15%	82.79%	84.28%	66.49%	76.58%
22	MAGDALENA DEL MAR	76.49%	79.58%	79.74%	69.42%	77.09%
21	LINCE	75.78%	81.69%	82.53%	65.29%	77.52%
20	LOS OLIVOS	74.74%	80.76%	84.83%	68.71%	77.87%
19	SURQUILLO	72.57%	83.17%	79.92%	73.34%	77.99%
18	SAN BORJA	72.97%	84.76%	82.10%	71.35%	78.77%
17	BELLAVISTA	75.09%	80.99%	85.27%	73.52%	78.91%
16	LURIGANCHO	66.99%	87.07%	88.78%	71.34%	79.19%
15	CHACACAYO	69.81%	83.72%	88.31%	75.96%	79.40%
14	PUCUSANA	65.06%	89.21%	88.91%	77.83%	80.51%
13	LA PERLA	68.05%	88.69%	86.60%	79.82%	81.06%
12	BREÑA	75.56%	86.86%	84.54%	73.74%	81.12%
11	SAN MIGUEL	75.50%	89.22%	83.17%	73.15%	81.63%
10	SANTIAGO DE SURCO	75.37%	89.50%	82.11%	79.17%	82.47%
9	SAN BARTOLO	74.41%	83.17%	95.61%	81.12%	82.69%
8	BARRANCO	74.12%	91.72%	83.84%	80.21%	83.43%
7	PUEBLO LIBRE	76.14%	91.42%	84.86%	78.63%	83.83%
6	LA MOLINA	75.12%	91.56%	84.42%	80.71%	83.85%
5	LA PUNTA	72.69%	91.11%	87.59%	85.77%	84.41%
4	PUNTA HERMOSA	73.78%	90.29%	93.66%	79.52%	84.53%
3	CIENEGUILLA	73.79%	86.31%	96.17%	89.12%	85.08%
2	PUNTA NEGRA	74.05%	92.20%	95.30%	80.11%	85.71%
1	SANTA MARIA DEL MAR	74.08%	91.04%	96.39%	85.05%	86.29%

**Ranking de Calidad 2019 a nivel de Lima Metropolitana (2/2)**

**Ranking de Velocidad 3G y 4G, a nivel provincial, en Lima Metropolitana (2019-IS)**


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

Se realizaron supervisiones y monitoreos en 2.824 centros poblados a nivel nacional, respecto a la verificación del cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

De la misma manera, 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.

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).

En cuanto al proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) 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.

### Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Se iniciaron 155 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 14 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC) y 10 Medidas Cautelares. Asimismo, se evaluó un total de 137 descargos alcanzados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (41), América Móvil Perú S.A.C. (25), Entel Perú S.A. (24), Viettel Perú S.A.C. (20), Fiberlux S.A.C. (5), Americatel Perú S.A. (3), Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. (3), Centurylink Perú S.A. (3), Directv Peru S.R.L. (2), Gilat To Home Perú S.A. (2), Optical Technologies S.A.C. (3), Internexa Perú S.A. (1), Cable Dios TV E.I.R.L. (1), Convergía Perú S.A. (1), Level 3 Perú S.A. (1), Multimedia Digital S.R.L. (1) y Olo Del Perú S.A.C. (1).



**Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.**

- Proyecto de Norma que Regula el Procedimiento para el Retiro de Elementos Instalados no Autorizados en la Infraestructura de Uso Público para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Revisión Normativa al Procedimiento de Supervisión del servicio de acceso a Internet.
- Proyecto de Norma de Generación, Reporte y Difusión de la información de Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

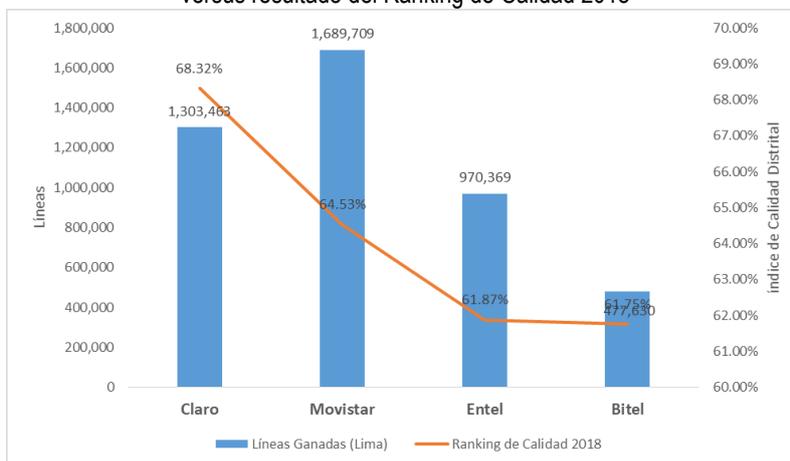
**Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva**

El Equipo Técnico de Calidad, emitió los siguientes productos VIC:

Evolución de indicadores de calidad en la prestación de los servicios

- Informe de Ranking de Calidad Distrital Móvil 2018-2S.
- Benchmark sobre indicadores de calidad a nivel internacional.
- Acciones derivadas: i) Análisis de Ranking de Calidad vs Portaciones, ii) Mejoramiento de metodología del Ranking 2019.
- 2 Reportes de Resultados de Indicadores de Calidad de Servicio

Líneas ganadas por cada empresa (portaciones)<sup>1</sup> versus resultado del Ranking de Calidad 2018



Elaboración: GSF-OSIPTEL



<sup>1</sup> Información correspondiente a setiembre de 2018 al mes de julio de 2019.

### Ranking de Calidad Móvil Distrital: Metodología 2019

Calidad Móvil, por operador y por distrito=  
(40%)\*Indicadores de Voz+ (60%) Indicadores de Datos

REFERENCIA: ETSI TR 103 559

**Indicadores de Voz:**  
**25%\*TINE+25%\*TLI+25%\*CCS 3G+25% CV 3G**

- TINE: Tasa de Intentos No Establecidos en redes 2G y 3G.
- TLI: Tasa de Llamadas Interrumpidas en redes 2G y 3G.
- CCS 3G: Calidad de Cobertura de Servicio en redes 3G. Porcentaje de mediciones mayores a -95 dBm en un distrito.
- CV 3G: Calidad de Voz en redes 3G. Se utiliza el valor promedio medido por cada operador en cada distrito.

**Indicadores de Datos:**  
**40%\*VEL\_3G\_Down+40%\*VEL4G\_Down+10%VEL3G\_Up+10%VEL4G\_Up**

- VEL\_3G\_Down: Velocidad Promedio de descarga en redes 3G (medido en Mbps).
- VEL\_4G\_Down: Velocidad Promedio de descarga en redes 4G (medido en Mbps).
- VEL\_3G\_Up: Velocidad Promedio de carga en redes 3G (medido en Mbps).
- VEL\_4G\_Up: Velocidad Promedio de carga en redes 4G (medido en Mbps).

Se obtienen en base a información de contadores de red de los operadores.

Se obtienen mediante mediciones en campo realizadas por el OSIPTEL.

Se normaliza los valores medidos con valores de referencia específicos que permitan la comparabilidad del Ranking año a año.

### Interrupciones de los SSPPTT en zonas rurales

#### Producto VIC: Análisis de los eventos de interrupción del servicio de telefonía móvil ocurridos en zonas rurales

**Cantidad de interrupciones por empresa del servicio móvil en zonas rurales**

Año	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C.
2016	71	7
2017	81	22
2018	86	7
2019	222	4

Fuente: Elaboración -GSF OSIPTEL (Enero-Abril 2019)

**Minutos de afectación por abonado, por mes y operador (NACIONAL)**

Operador	Minutos de afectación
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	14.71
VIETTEL PERÚ S.A.C.	0.27
AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C.	0.00
ENTEL PERÚ S.A.	0.00

Elaboración: GSF-OSIPTEL. Fuente: Información del SIVSET de los meses de enero-abril 2019

**Comparación del tiempo de afectación por abonado (min/mes)**

Operador	Rural	Urbano
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	14.71	11.05
VIETTEL PERÚ S.A.C.	0.27	6.45

Elaboración: GSF-OSIPTEL. Fuente: Información del SIVSET de los meses de enero-abril 2019

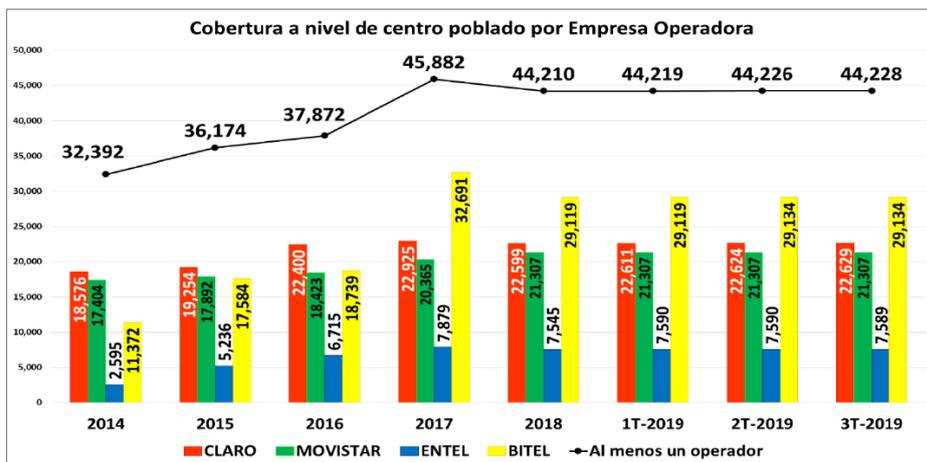
Las afectaciones en zonas rurales tendrían un impacto significativo en la calidad de los servicios, por lo que su análisis y seguimiento se vuelve necesario.

En el año 2020, se realizarán análisis con información de contadores de red que permitan identificar el universo de afectaciones del servicio en zonas rurales.

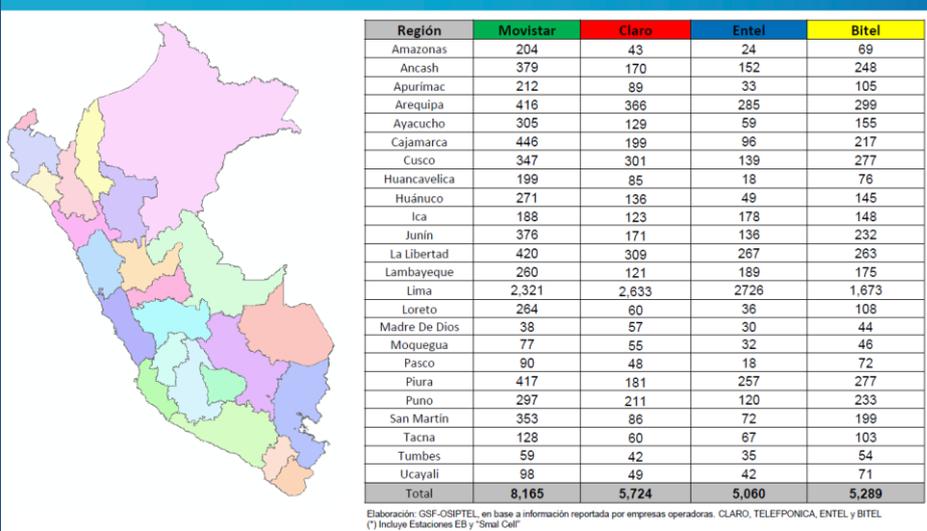
### Evolución de indicadores de cobertura, estaciones bases y mejoras tecnológicas

- 4 Reportes de Cobertura Móvil y Estaciones Base.
- 2 Reportes de Mejoras Tecnológicas (Planes de Expansión, Cobertura Fija por tecnologías, seguimiento de pruebas 5G, etc).

### Evolución de Cobertura móvil (3T2019)



### Sites por departamentos y Empresa - 2019-3T



### Planes de expansión y mejoras tecnológicas



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
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 usuarios.**

El cumplimiento del Producto 2 es del 96%. Contribuyeron con sus acciones la GPRC, GFS y la ST.

A continuación se describen los logros alcanzados en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 1.545, lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de telefonía móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 0.447, el resultado obtenido implica que los precios en este mercado se han reducido.
Índice de intensidad competitiva de internet móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 1.215, lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de internet móvil. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 0.710, el resultado obtenido implica que los precios en este mercado se han reducido.
Índice de intensidad competitiva de internet fijo. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 1.555, lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de internet fijo. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 0.536, el resultado obtenido implica que los precios en este mercado se han reducido.
Índice de intensidad competitiva de TV de paga. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 0.996, ubicándose ligeramente por debajo de la meta.
Índice de precios de TV de paga. <b>Responsable: GPRC</b>	El índice alcanzó 1.109. Cabe indicar que la principal razón del resultado obtenido es el continuo crecimiento de los precios por parte de la empresa Telefónica, quien cuenta con la mayor cantidad de usuarios.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. <b>Responsable: GPRC</b>	El monto de ahorro alcanzó S/. 178.33 millones.
Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. <b>Responsable: GPRC</b>	El monto de ahorro alcanzó S/. 32.30 millones.
% de problemas de competencia analizados que cuentan con acción efectiva. <b>Responsable: GPRC</b>	Este indicador alcanzó el 100%
% de normas actualizadas (modificadas o derogadas) <b>Responsable: GPRC</b>	Este indicador ejecutó el 15%
% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia ejecutados en plazo <b>Responsable: GSF</b>	Dicho indicador fue cumplido dentro de los plazos establecidos en un 82,1%, de un total de 28 requerimientos principalmente relacionados con temas de portabilidad y de tarifas.
% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido <b>Responsable: STCCO/STTSC</b>	Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias lograron ejecutar el indicador al 60%.
% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia. <b>Responsable: STCCO</b>	Se logró ejecutar el indicador al 77%
% de Informes de Investigación Preliminar efectivos. <b>Responsable: ST</b>	Se logró ejecutar al 100%

#### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

##### Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 08-2019-CD), los Ajustes de tarifas de categoría I (Res. 28-2019-CD, 72-2019-CD, 108-2019-CD y 162-2019-CD), lo que ha significado menores tarifas para aproximadamente 64,400 abonados del servicio fijo de Telefónica del Perú, el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res 33-2019-CD), así como la resolución relacionada a la revisión del Factor de Productividad (Res 91-2019-CD) y la Actualización del valor del Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles (Res 160-2019-CD).



### Regulación Tarifaria Minorista

- ✓ 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).

### 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.

### 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.



## Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.

Se han aprobado 15 acuerdos entre empresas: Contrato OMV entre Dolphin y Viettel. Contrato IX entre TDP-Viettel. Contrato IX entre TDP-Wigo. Contrato IX entre TDP-Optical Technologies. Contrato OMV entre AMOV-Guinea. Contrato OIMR TDP-Internet Para Todos. Contrato OMV entre TDP-Incacel. Contrato IX entre Entel-Viettel. Contrato para la Prestación del Servicio de Facilidades de Acceso y Transporte por Parte del Operador de Infraestructura Móvil Rural Internet para Todos-Entel. Contrato de arrendamiento de infraestructura entre TDP-Viettel. Contrato OIMR entre Internet Para Todos – Entel. Contrato IX entre TDP-Intermax.

Asimismo, se han emitido 32 mandatos entre empresas, preliminares y definitivos, de acuerdo a los plazos legales establecidos:

- **Mandato compartición de infraestructura** entre ElectroDunas-TDP, Cablefast-Electrosur, Gilat-SEAL, Gilat – EMSEU, Gilat-Shougang, Gilat-Electronorte, Gilat-Adinelsa, Gilat-Utcubamba, Gilat-Hidrandina, Gilat-Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente, SEAL-Gilat, Antenas Cable visión y Luz del Sur, AMOV-ENEL.
- **Mandato de acceso de OMV** entre Incacel-Viettel y entre Dolphin –TDP
- **Mandato de interconexión** entre Entel – Viettel y entre TDP-Winner

## Contabilidad regulatoria y evaluación según metodología de renovación de concesiones

Se aprobó la propuesta del nuevo instructivo general de contabilidad separada y su procedimiento de aplicación. Resolución 161-2019-CD.

## Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva y seguimiento de mercados

- ✓ Se elaboraron los informes de la evolución de los niveles de competencia e impacto de la política sectorial en dos mercados de telecomunicaciones: mercado de internet y televisión de paga.
- ✓ Se elaboró el informe sobre el desempeño financiero de las empresas del sector y del sector en general.
- ✓ Se elaboró el informe denominado “Factores que determinan la caracterización de la demanda y sustituibilidad entre servicios públicos de telecomunicaciones”.
- ✓ Se realizó el reporte interpretativo sobre la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones (ERESTEL)
- ✓ Se elaboraron los reportes expositivos de información estadística sectorial.
- ✓ Se elaboraron los reportes interpretativos que muestran las interrelaciones entre los principales indicadores por mercado, correspondientes a diciembre 2018, a marzo 2019, a junio 2019 y a setiembre 2019.
- ✓ Se elaboraron los reportes interpretativos, a marzo, junio, julio y agosto, así como a octubre de 2019, respectivamente, de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones, los mismos que se publicaron en la página web del OSIPTEL.



- ✓ Se elaboraron los reportes interpretativos de indicadores de desempeño de los mercados de telecomunicaciones minoristas en términos de precios y cantidades.
- ✓ Se elaboró el informe de desempeño financiero a nivel de cada servicio de la empresa operadora, a partir de la asignación de ingresos, costos y capital invertido a nivel de cada línea de negocio.
- ✓ Se elaboraron los reportes sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones presentados de forma comparativa con los niveles tarifarios peruanos, para los mercados de telefonía fija, internet fijo, internet móvil y televisión de paga.
- ✓ Se elaboraron los reportes de indicadores de portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles, los mismos que se publicaron en la página web del OSIPTEL, siendo que se encuentran en el PUNKU.
- ✓ Se elaboró el reporte interpretativo sobre el “Estado del espectro radioeléctrico en el Perú y recomendaciones para promover su uso en nuevas tecnologías”
- ✓ Se elaboraron los reportes de los cambios tecnológicos en el mercado.
- ✓ Se elaboraron los siguientes estudios económicos y tecnológicos en temas regulatorios y de competencia: “Una Mirada a la Relación entre Competencia e Inversión en el Servicio de Telefonía Móvil Peruano”, “Estimación de la Compensación por Interrupción en la Conectividad del Servicio de Internet Fijo” y “Una Mirada al Nivel de Sesgos de Comportamiento en los Consumidores del Servicio de Internet Móvil desde el Celular: un enfoque de la economía del comportamiento”.
- ✓ En el caso de proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector, en el periodo enero a diciembre 2019 se han absuelto 191 pedidos de información referentes a data estadística de mercado. Asimismo, se han publicado en la web la información estadística correspondiente al cierre 2018 y al primer, segundo y tercer trimestre 2019.
- ✓ Se generaron 4 reportes sobre los problemas en el mercado de telecomunicaciones que afectan la competencia.
- ✓ Se emitieron los memorandos N° 4 y 12 a fin de informar a GSF del incumplimiento de TDP sobre reportes de información RIA y de inconsistencias detectadas en la información remitida por TDP sobre el servicio de internet móvil. Asimismo, se emitieron los informes N° 13, 21 y 33, relacionados al incumplimiento de ENTEL al reglamento general de tarifas, la evaluación de cumplimiento de CATV Systems respecto de su obligación de entregar reportes de información en el marco de la NRIP (2017-III hasta 2018-II) y evaluación de cumplimiento de Viettel respecto a la norma que establece el cargo de interconexión móvil, en el marco del MAV, respectivamente. Además, se emitieron los memorandos N° 151, 155, 168 y 176, relacionados a la evaluación de cumplimiento de CATV Systems respecto de su obligación de entregar información periódica para el periodo 2016-II al 2017-II, información complementaria respecto a presuntos incumplimientos de TDP en la entrega de información en el marco de la NRIP (2015-IV al 2016-IV), casos de posible portabilidad engañosa y presuntas inacciones de AMOV en el marco de la liberación de interferencias, respectivamente. Por otro lado, se emitieron los informes 67, 68, 76, 77, 78 y 79, relacionados a la evaluación de cumplimiento de TDP y AMOV respecto de la obligación de entregar reportes de información al RIA 2017, así como al cumplimiento de Viettel, TDP y Entel respecto a la norma que establece el cargo de interconexión móvil, en el marco del MAV, y la presunta restricción del servicio de voz sobre LTE a aquellos usuarios que no adquirieron el



equipo terminal con la empresa operadora. Además, se emitieron los memorandos N° 334 y 380, a fin de informar a GSF sobre presuntos incumplimientos relacionados a la presentación de oferta comercial de tv de paga de movistar en su página web y la información brindada al usuario de telefonía móvil sobre la velocidad mínima garantizada en los planes móviles. Finalmente, se emitieron los informes 162, 163 y 169, relacionados a la evaluación del cumplimiento de la empresa Telefónica y AMOV, respecto de la obligación de entregar reportes de información, en cumplimiento al requerimiento de información anual, correspondiente a los trimestres I, II, III y IV de 2018, así como a la evaluación del cumplimiento de Centurylink Perú S.A. para los periodos correspondientes desde el trimestre III de 2017 hasta el trimestre III de 2019, en el marco de la norma de requerimientos de información periódica.

### Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Sobre el particular, cabe destacar que en el año 2019 se monitoreó y supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en los 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 recomendó el inicio de una supervisión, y se inició un PAS en la supervisión del expediente N° 00086-2019-GSF.
- Entel Perú S.A., una Comunicación Preventiva, se recomendó el inicio de una supervisión.
- Viettel Perú S.A.C., emitiéndose una Comunicación Preventiva.
- Telefónica del Perú S.A.A., en dos casos se recomendó el inicio de una supervisión, y se inició 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

**Tramitación de Controversias.** La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados en el año 2019 ha tramitado 21 expedientes de controversias de los cuales 7 finalizaron en el año 2019 y 14 continúan en trámite para el año 2020.

**Resoluciones Finales.** El Cuerpo Colegiado Permanente y Cuerpo Colegiado Ad Hoc han emitido 7 Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal.

**Informes Instructivos.** Se han emitido 3 Informes Instructivos.

**Resoluciones sobre Admisibilidad de procedimientos.** El cuerpo Colegiado en el año 2019 ha emitido 3 Resoluciones que definen admisibilidad.

Asimismo, se revisó la matriz de criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas en primera y segunda instancia. Se logró determinar modificaciones que permitirán un mejor análisis de las materias conocidas por las instancias de solución de controversias.

## 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.



## 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.

Asimismo, se elaboró un Proyecto de Guía para el Cálculo de Multas en Materia de Libre Competencia y Competencia Desleal en el Ámbito de las Telecomunicaciones.

## Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas.

- ✓ Comentarios sobre el proyecto de guía sobre Asociaciones Gremiales y Libre Competencia solicitado por INDECOPI.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Ley N° 4333/2018-CR, Ley de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, que fuera remitido por la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Ley que modifica la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 y el Decreto Legislativo N° 1034, Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Decreto Supremo que modifica diversos artículos de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (Ley de Banda Ancha), aprobado por Decreto Supremo N° 014-2013-MTC.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Lineamientos del Programa de Recompensas del INDECOPI.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Ley N° 4526/2018-CR, Ley que declara de interés nacional y necesidad pública el desarrollo de las telecomunicaciones, en tanto constituyen instrumento primordial para el desarrollo económico, social, humano y de integración del país, que fuera remitido por la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Decreto Supremo que incorpora el Título II "Lineamientos para el desarrollo de nuevos servicios y tecnologías digitales", a los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú.



- ✓ Comentarios sobre el proyecto de Lineamientos de Visitas de Inspección elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI.
- ✓ Comentarios sobre el proyecto de procedimiento para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ Informe de evaluación respecto a la solicitud de Renovación Total presentada por la empresa Amazonia T.V. S.R.L.

**Problemas presentados y medidas correctivas**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.</p> <p>En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.</p> <p>No se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.</p> <p>Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.</p> <p>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.</p>	<p>Se solicita diversa información a las empresas a fin de contar con todos los elementos de juicio para poder tramitar las solicitudes.</p>
<p>En relación a la actividad de Investigaciones preliminares y solución de controversias.</p> <p>Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas.</p> <p>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.</p>	<p>Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar personal para este fin.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.</p> <p>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.</p>	<p>Se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal.</p>

### Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

El cumplimiento del Producto 3 es del 95%. Contribuyeron con sus acciones la GPSU, GOD, GFS y la ST.

A continuación, se describen los logros alcanzado en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	El NSU para el servicio de telefonía fija fue 59.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	El NSU para el servicio de telefonía fija fue 68.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	El NSU para el servicio de telefonía fija fue 54.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable (Ind PP) <b>Responsable: GPSU</b>	El NSU para el servicio de telefonía fija fue 64.
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. <b>Responsable: GPSU</b>	El 61.85% de usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención de sus empresas operadoras.
% de Usuarios que conocen sus derechos básicos <b>Responsable: GPSU</b>	El 40.42% de usuarios conocen sus derechos básicos.
% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. <b>Responsable: GPSU</b>	El 41.40% de usuarios que presentaron algún inconveniente, encontraron una solución adecuada a su problema.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de gestiones positivas para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones <b>Responsable: GOD</b>	Al cierre del 2019 se registraron 13,858 gestiones, de las cuales se lograron solucionar el 64.9% (8,989 casos) por parte de las oficinas desconcentradas y centros de orientación.
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao) <b>Responsable: GOD</b>	Durante el 2019 se logró visitar 829 distritos a nivel nacional, las cuales representan el 46.0% de los distritos fuera de Lima Metropolitana y Callao (1,803 distritos a los que pueden visitar las oficinas desconcentradas y centros de orientación).
% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. <b>Responsable: GPSU</b>	El 84.62% de problemas de calidad de atención identificados, cuentan con políticas y/o estrategias definidas.
% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar <b>Responsable: GPSU</b>	El 58.98% de usuarios compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar el plan actual con el que cuentan.
Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios. <b>Responsable: GPSU</b>	Se mantuvieron disponibles 45 canales de información a disposición de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario <b>Responsable: GPSU</b>	El 73.38% de inconvenientes han sido resueltos mediante una solución anticipada de reclamos.
% de reclamos fundados en 1ra instancia <b>Responsable: GPSU</b>	El 24.93% de reclamos han sido resueltos acogiendo la pretensión de usuario en primera instancia.
% de soluciones anticipadas de recursos de apelación. <b>Responsable: GPSU</b>	El 0.43% de apelaciones presentadas fueron solucionadas mediante una Solución Anticipada de Recurso de Apelación.
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL <b>Responsable: GPSU</b>	El 70.1% de usuarios que recibieron orientación por parte del OSIPTEL indicaron que se han encontrado satisfechos con el servicio de orientación.
% de Actividades de Educación efectuadas conforme al Plan de Actividades <b>Responsable: GPSU</b>	Se efectuaron el 98% de las Actividades de Educación conforme al Plan de Actividades.
% de Cumplimiento de la Programación 2019 - Plan de Capacitación para Orientadores <b>Responsable: GPSU</b>	Se cumplió con el Plan de Capacitación para Orientadores al 100%.
% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. <b>Responsable: GPSU</b>	El 85% de los usuarios indicaron estar satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario <b>Responsable: GPSU</b>	En total, 448 casos tuvieron un resultado favorable de 517 casos de usuarios gestionados por la SGPU. Es decir, el 86.65% de casos tuvieron un resultado favorable.
% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención ejecutados en plazo <b>Responsable: GSF</b>	El 81,7% de los requerimientos de supervisión de calidad de atención, han sido ejecutados dentro del alcance de los plazos establecidos en el Memorando Nro.643-GPSU/2018



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Expediente resuelto <b>Responsable: ST</b>	Durante el año 2019 se han resuelto un total de 212,817 expedientes.
% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora <b>Responsable: ST</b>	Durante el año 2019 se advierte un cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las denuncias presentadas por los usuarios en un 89.49%.
% de resoluciones del TRASU cumplidas. <b>Responsable: ST</b>	Durante el año 2019 se advierte un cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las resoluciones del TRASU en un 79.11%.

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

#### Servicios de orientación al usuario.

**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.

**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.), Convergia 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.

Adicionalmente y a fin de que el usuario esté más informado respecto de los eventos de interrupciones, la Gerencia difundió sobre el particular:

**Indicadores de Interrupción: Servicios Fijo y Móvil (2019-IS)**

**Minutos de interrupción por Abonado por Mes en Voz Móvil**



**Minutos de interrupción por Abonado por Mes en Internet Móvil**



**Minutos de interrupción por Abonado por Mes en Voz Fijo**



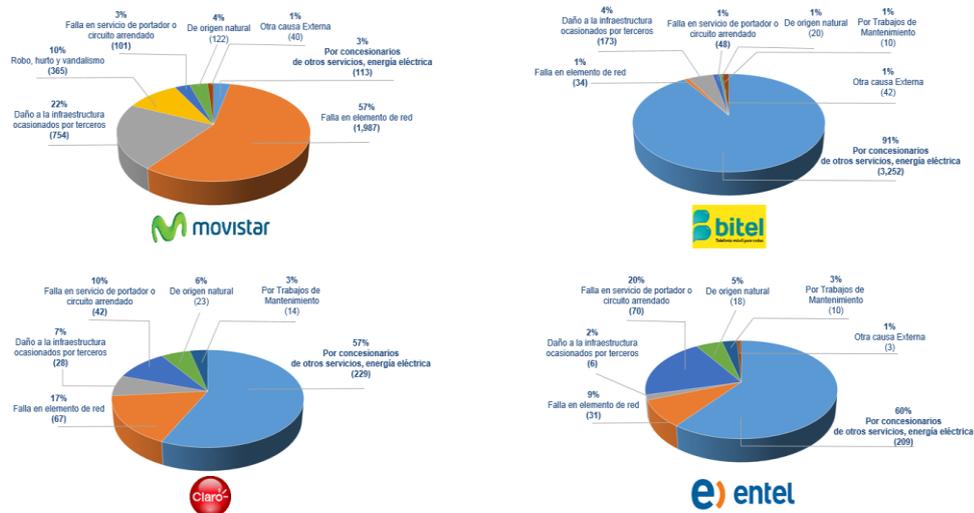
**Minutos de interrupción por Abonado por Mes en Internet Fijo**



Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET. Elaboración GSF



Interrupciones a Nivel Nacional por Empresa Operadora (ene-jun 2019)

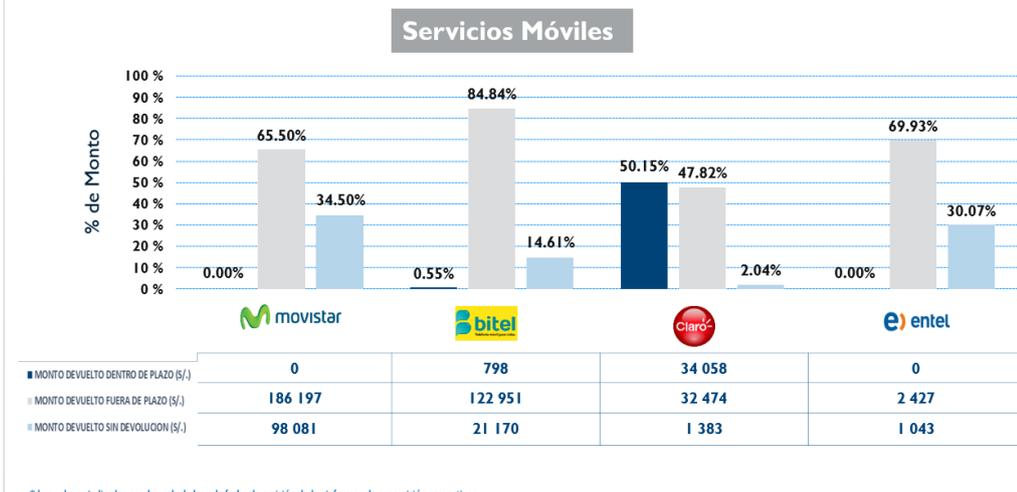


- En cuanto a la supervisión de las **devoluciones realizadas** por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el año 2019 se ha verificado un total de S/4'080,693.10 en favor de 7'457,931 líneas que resultaron afectadas.

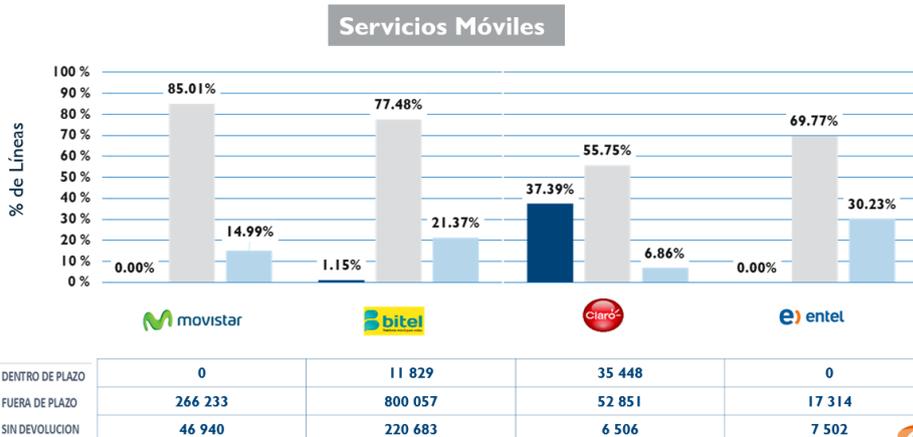
EMPRESA	Cantidad de Líneas afectadas	Monto Devuelto en S/
Telefónica del Perú S.A.A.	2'160,785	2'899,143.47
América Móvil Perú S.A.C.	222,547	114,337.33
Entel Perú S.A.	3'644,402	269,853.78
Viettel Perú S.A.C.	1'416,256	201,669.98
Otros	13,941	595,688.54
<b>Total general</b>	<b>7'457,931</b>	<b>S/ 4'080,693.10</b>

También se realizaron comparativos sobre la materia, correspondientes al primer semestre de 2018, según montos y líneas devueltas (ejm. servicios móviles):

Devoluciones realizadas, según monto devuelto



Devoluciones realizadas, según cantidad de líneas



\* Los valores indicados son los calculados a la fecha de emisión de los informes de supervisión respectivos.

- 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 ABDPCP 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.

De la misma manera, se presentaron algunos comparativos, para información del usuario:



**Portabilidad – acciones gestionadas durante el periodo 2019**

TEMA SUPERVISADO	Claro			entel			movistar			bitel		
	SUPERV.	PAS	CAUTELAR									
Rechazos injustificados por Modalidad de Pago	1	1		1	1					1	1	
Rechazos injustificados por Deuda Exigible	1	1										
Rechazos injustificados Servicio Suspendido	1	1								1	1	
Rechazos injustificados Servicio Permanencia (por lo menos 30 días)							1	1	1			
Consultas previas y Solicitud de portabilidad - Sin Respuesta (Temporizador) (periodos 2018)				1	1		1	1				
Consultas previas y Solicitud de portabilidad - Sin Respuesta (Temporizador) (periodos de análisis semestral - 2019)	1	1		1	1		1	1		1	1	
Procedimiento de Mesa de Ayuda	1			1			1			1		
Portabilidad sin consentimiento	1			1								
Enrutamiento de llamada - Portabilidad Ejecutada							1	1	1			
Rechazos injustificados diversos motivos (periodos de análisis trimestral - 2019)	3	1	1	3			4	1	1	3	1	
<b>SUB-TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

- Multas impuestas a las empresas operadoras mediante Resolución de Gerencia General emitidas durante el periodo 2019.

TEMA SUPERVISADO	Claro			entel			movistar			bitel		
	IMPOSICIÓN DE MULTAS			IMPOSICIÓN DE MULTAS			IMPOSICIÓN DE MULTAS			IMPOSICIÓN DE MULTAS		
Rechazos injustificados Servicio Suspendido	1											
Rechazos injustificados por Modalidad de Pago	1						1			1		

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 ambulancia 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.

En cuanto a los **Indicadores de Calidad de Atención a los Usuarios**, a través del Memorando N° 00382-GSF/2019 se actualizó al mes de abril de 2019, en el enlace web <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/indicadores-calidad-atencion>, la información correspondiente a los indicadores de calidad de usuarios: Tasa de caída del sistema de atención (CSA), Tiempo de espera para atención presencial (TEAP), Deserción en atención presencial (DAP), Corte de la atención telefónica (CAT), Rapidez en atención por voz humana (AVH).

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 OSIPTEL, 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 OSIPTEL 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)

#### Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

Se brindó 28 actividades de asistencia técnica a las Asociaciones y Consejos de Usuarios, en temas como la conformación del consejo de usuario, la elaboración y aprobación de los planes operativos de los consejos de usuarios, reuniones de trabajo con asociaciones de usuarios, actividades con los consejos de usuarios, entre otros.

Se llevaron a cabo 8 actividades de fortalecimiento con Asociaciones de Usuarios de distintas partes del país, como Ica, Puno, Huánuco, Junín, Ucayali.

#### Marco normativo de protección al usuario.

Se atendieron 4,628 solicitudes de cuestionamiento de los usuarios del bloqueo de sus equipos terminales móviles en el marco de la normativa sobre el RENTSEGE. Asimismo, se atendieron 3,079 solicitudes de información de instituciones públicas en el marco de la normativa sobre equipos terminales móviles sobre la seguridad.



Elaboración del análisis de la problemática existente sobre los modelos de contratos de abonado, así como respecto del vínculo de “Información a Abonados y Usuarios” incluido en las páginas web de las empresas operadoras, con la finalidad de sustentar la propuesta de establecer la obligatoriedad de: (i) utilizar un único contrato tipo de abonado por cada servicio público de telecomunicaciones, y de (ii) incluir la información en el orden y estandarización que establezca el OSIPTEL en la sección Información a Abonados y Usuarios de las páginas web de las empresas operadoras.

Adicionalmente, se brindaron conformidad y/o aprobación a los siguientes procedimientos y/o contratos:

- Aprobación de Mecanismo de Contratación para servicios móviles prepago Guinea Mobile (20/09/2019)
- Modificación a Mecanismo de Contratación mediante canal Whatsapp para servicios fijos y móviles Telefónica del Perú S.A.A.(18/07/2019)
- Procedimiento de Telesale migración de línea prepago a control Viettel Perú S.A.C. (14/11/2019)
- Implementación de solución Veridium- Viettel Perú S.A.C. para mecanismo escrito. (17/09/2019)
- Modificación de contraseña única Viettel Perú S.A.C. (02/09/2019)
- Conformidad de baja prepago Guinea Mobile S.A.C. (16/09/2019)
- Aprobación de Modificación unilateral de condición contractual referida al cambio del tipo de moneda de facturación a Americatel Perú (28/11/2019)

### **Elaboración de los Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva**

Los productos elaborados en el marco del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva fueron sobre:

- (i) El bloqueo de equipos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de usuarios.
- (ii) El prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención al usuario por parte de las empresas operadoras
- (iii) El elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio.

### **Solución de reclamos.**

Un logro muy importante a ser mencionado es la gran cantidad de expedientes resueltos en el transcurso del año 2019, representando la mayor que anualmente se hubiese generado históricamente en el Tribunal. Al respecto, el resultado acumulado mostró un total de 136,044 apelaciones y 76,773 quejas resueltas en el año.

Ello va de la mano de lograr reducir el pendiente de resolución, a fin del año 2019, a menos de la mitad del máximo alcanzado en septiembre de 2018 del orden de aproximadamente doscientos sesenta mil expedientes.



Por otro lado, cabe señalar que, en el transcurso del año 2019, se ha registrado una significativa disminución en el número de expedientes elevados al TRASU, producto de la implementación de las medidas extraordinarias; tal es así que en enero de 2019 se registró un ingreso de expedientes por encima de los once mil, mientras que en diciembre de 2019 se registró un ingreso de expedientes bordeando los siete mil.

Mediante Informe N°000024-TRASU/2019 de fecha 22 de mayo de 2019, se solicitó a la Gerencia General la ampliación parcial de las contingencias 3 y 4, con la finalidad de continuar con la atención de los expedientes pendientes de atención, concluyendo lo siguiente:

- Al 29 de abril de 2019, el TRASU contaba con 168,013 expedientes por votar, de los cuales, 127,962 correspondían a expedientes de apelación de fondo.
- Se estimó que mensualmente ingresarían 9,000 expedientes al TRASU
- A fin de que la cantidad de expedientes analizados esté a la par con la cantidad de expedientes ingresados se propuso:
  - Renovar parcialmente el Tercer Plan de Contingencia: Veinte (20) asistentes legales de los 35 aprobados
  - Renovar parcialmente el Cuarto Plan de Contingencia: Veinte (20) asistentes legales teletrabajo de los 59 aprobados y dos (2) supervisores de los 6 aprobados
  - La renovación de estos planes de contingencia deberá realizarse en tanto se mantenga la cantidad de ingresos de expedientes al TRASU según lo estimado.
- En la medida que se apruebe la renovación del Tercer y Cuarto Plan de Contingencia se proponía la contratación del personal de soporte informático y del profesional que realice las adecuaciones o mejoras requeridas en el SISTRAM que formaba parte del Tercer Plan de Contingencia.

En esa orden de ideas, no obstante que dichas renovaciones implicaban una disminución en la cantidad de profesionales que atenderían la carga de proyección de resoluciones, se ha podido continuar en el esfuerzo por hacer frente no sólo al pasivo o stock correspondiente, sino también a propugnar la atención de los expedientes que van ingresando desde el 09 de septiembre de 2019; siendo que, se enfocó los esfuerzos en resolver lo que viene ingresando al Tribunal y, asimismo, ir paulatinamente resolviendo lo previo que quedaba pendiente.

Cabe señalar que, a fin de atender la cantidad de expedientes pendientes de votación de apelaciones de fondo, que representan casi el noventa por ciento del pendiente de resolución, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en adelante STTRASU, implementó acciones, tales como:

- La reorganización del equipo de fondo, trasladando a este equipo a los teletrabajadores de forma a partir del mes de abril de 2019 y a una parte de los teletrabajadores de queja a partir del mes de julio de 2019.
- La elaboración de una matriz de casuística de fondo, lo que impacta en una mejor proyección de resoluciones, con criterios más uniformes y de manera más ágil.
- La precalificación de expedientes de fondo que permite identificar el nivel de la complejidad de dichos expedientes y asignarlos en función de la misma. En virtud de lo anterior, los expedientes con menor nivel de complejidad pueden ser



resueltos de manera más célere mediante la utilización de plantillas estandarizadas (v.g. motivación, improcedentes, etc.).

En esa orden de ideas, sobre estos expedientes de apelaciones de la especialidad de fondo, se puede relevar un avance importante en la cantidad resuelta de los mismos; es así que, de un orden de tres mil expedientes que se resolvían mensualmente al iniciar el 2019 de dicha especialidad, se ha culminado el año en cifras que bordean los siete mil expedientes de fondo resueltos mensualmente.

### **Denuncias y Evaluación de cumplimiento de resolución.**

Se han emitido 2 Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU.

Asimismo, se han emitido 2 Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativa a las denuncias N° 010-TRASU/2019 del 19 de marzo de 2019 y 046-TRASU/2019 del 18 de octubre de 2019.

### **Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios**

Al respecto, cabe precisar que como cumplimiento de esta actividad, en el año 2019, la Secretaría Técnica (ST) y la STTRASU han emitido los siguientes documentos:

#### **a) Informe N° 00011-TRASU/2019 de fecha 19 de marzo de 2019**

La STTRASU presentó los resultados obtenidos al 31 de enero de 2019 por el Cuarto Plan de Contingencia implementado en el TRASU, lo que incluye el desempeño de los Teletrabajadores (un total de 91,726 resoluciones) y de los Vocales Internos del OSIPTEL (total de 41,280 expedientes).

#### **b) Informe N° 00016-TRASU/2019 de fecha 29 de marzo de 2019**

A través del citado documento, la STTRASU efectuó el análisis de los expedientes de apelación ingresados al TRASU en el periodo de enero a febrero de 2019, con la finalidad de identificar la problemática que estarían enfrentando los usuarios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En dicho Informe se concluyó, entre otros, que se habría producido un incremento significativo de los reclamos sobre Portabilidad e Incumplimiento de ofertas y promociones con relación a lo advertido en el año 2018, recomendando se traslade dicha información a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que puedan adoptar las acciones que estimen pertinentes.

#### **c) Informe N° 00025-TRASU/2019 de fecha 07 de junio de 2019**

La STTRASU informó al Consejo Directivo acerca del seguimiento y monitoreo de la situación de los expedientes a cargo del TRASU al mes de abril de 2019, concluyendo lo siguiente:

- El número de expedientes ingresados al TRASU disminuyó de manera constante en los cuatro primeros meses del año 2019, siendo que en el mes de abril se registró el menor número de expedientes ingresados (7,955)



- El número de expedientes resueltos en los primeros cuatro meses del año 2019 tuvo un incremento de 79% en comparación al periodo similar del año 2018.
- El número de expedientes pendientes por resolver ha venido disminuyendo progresivamente desde el mes de setiembre de 2018, tal es así que al mes de mayo se ha logrado disminuir en 95,796 expedientes, sin embargo, la cifra de expedientes pendientes de votación aún es elevada, siendo que el 79% corresponde a expedientes de apelaciones tipo Fondo.
- Las medidas implementadas al mes de abril por la Secretaría Técnica del TRASU, corresponden a la reorganización del equipo de Fondo, la elaboración de una matriz de casuística de fondo, así como la solicitud de la ampliación parcial de los planes de contingencia 3 y 4.

**d) Informe N° 00029-TRASU/2019 de fecha 28 de junio de 2019**

A través del citado documento, la STTRASU comunicó las actividades realizadas entre los meses de enero a junio de 2019 respecto del seguimiento de las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios, para lo cual se llevaron a cabo tres (03) reuniones de coordinación con la participación de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF), Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (en adelante, GPSU) y Gerencia de Asesoría Legal (GAL). En dichas reuniones se trataron los siguientes temas:

- Identificación de casuística recurrente correspondiente a los meses de agosto a noviembre de 2018 y enero a febrero de 2019, realizada por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU: Se comunicó a los representantes de las Gerencias los hallazgos detectados, a fin que sus unidades orgánicas adopten acciones relacionadas a dichos temas para evitar una eventual realización de prácticas que vayan contra el marco normativo de usuarios.
- Información estadística relativa a los expedientes tramitados en el Tribunal actualizada al mes de mayo de 2019.
- Propuesta de modificación de las actividades a realizar para la atención de comunicaciones de usuarios que manifiestan que sus recursos de apelación y quejas no han sido elevados al TRASU.
- Implementación de un sistema que permita a la STTRASU, GPSU y GOD el acceso a las cartas emitidas por Telefónica del Perú S.A.A., en aplicación del Silencio Administrativo Positivo.
- Registro de Aplicación del Silencio Administrativo Positivo: La STTRASU informó a la GSF acerca de aparentes inconsistencias en el mencionado registro.
- Casos de Suspensión por Uso Prohibido respecto del criterio de verificación de llamadas desde una estación base que brinda cobertura en el área del centro penitenciario durante siete (7) días.
- Solicitudes de confidencialidad de datos personales presentadas por las empresas operadoras.

**e) Informe N° 00036-TRASU/2019 de fecha 18 de julio de 2019**



La Secretaría Técnica Adjunta sustentó en el referido informe la modificación al Reglamento Interno del TRASU, en atención a lo cual se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 96-2019- CD/OSIPTEL. Las principales modificaciones han sido las siguientes:

- La conformación de las Salas del TRASU, quedando conformada en Salas Unipersonales, Colegiadas, y la Sala Colegiada de Sanciones, con lo cual se culminó la labor de las Salas Unipersonales Desconcentradas.
- La competencia de las Salas, disponiéndose que tanto las Salas Unipersonales como Colegiadas pueden resolver recursos de apelación y quejas a nivel nacional, y asimismo, la Sala Colegiada de Sanciones será la encargada de resolver los procedimientos administrativos sancionadores.
- Se precisó que las Salas Unipersonales también pueden efectuar sesiones no presenciales.

**f) Informe N° 00040-TRASU/2019 de fecha 15 de agosto de 2019**

La Secretaría Técnica Adjunta considero necesario fortalecer la capacidad resolutoria del Tribunal ampliando la designación de las funciones de los servidores públicos del OSIPTEL como Vocales Titulares del TRASU, en atención a lo cual se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTEL. En este sentido, se amplió la designación de doce (12) funcionarios del OSIPTEL<sup>2</sup> como Vocales del Tribunal hasta el 08 de setiembre de 2020.

**g) Informe N° 00060-TRASU/2019 de fecha 31 de diciembre de 2019**

A través del citado documento, la STTRASU comunicó las actividades realizadas entre los meses de julio a diciembre de 2019 respecto del seguimiento de las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios, para lo cual se llevaron a cabo tres (03) reuniones de coordinación con la participación de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF), Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (en adelante, GPSU) y Gerencia de Asesoría Legal (GAL). Estas reuniones tuvieron como objetivo exponer ante las Gerencias participantes información estadística y temas relacionados al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, siendo los principales los siguientes:

- Se informó acerca de la modificación del Reglamento Interno del TRASU.
- Se abordó la ampliación de la vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL. se resaltó la culminación de la suspensión de los artículos 68 y 76 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios referidos a la elevación al TRASU de los recursos de

<sup>2</sup> Se amplió la designación de los servidores Rita Cecilia Aguilar Rendon, Gustavo Cámara López, Matilde Judith Gonzáles Villanueva, Jorge Huamán Sánchez, María Mercedes Huambachano Santibañez, Vanessa Thorsen Orrego De Hurtado, Gustavo Quispe Rivera, Johan Daniel Rosales Heredia, Claudia Silva Jauregui, Gustavo Torres Linares, Katy Paola Torres Peceros De Staedtke, Félix Vasi Zevallos.

apelación y las quejas por parte de los usuarios. En este sentido se exhortó a que las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación del OSIPTEL revisen que la documentación presentada por los usuarios se encuentre completa, así como que la misma registre el sello y la fecha de recepción por parte de la empresa operadora de manera legible.

**h) Informe N° 0001-GPSU-STTRASU/2019 sobre las acciones desplegadas para afrontar el incremento de la carga procesal del sistema administrativo de solución de reclamos de usuarios**

La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU en conjunto con la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario emitió un informe que evaluó de manera integral las medidas y actividades implementadas con la finalidad de lograr la descongestión del sistema de reclamos, en el marco de las gestiones realizadas por el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Comité Especial).

En dicho informe se detallan las acciones y medidas adoptadas institucionalmente con el fin de reducir la cantidad de expedientes ingresados mensualmente, así como la cantidad de expedientes pendientes de atención, siendo las principales las siguientes:

- (i) Modificaciones normativas.
- (ii) Revisión de expedientes de segunda instancia.
- (iii) Identificación de presuntos usuarios que hacen uso recurrente del procedimiento de reclamos.
- (iv) Adopción de una serie de medidas por el TRASU, referidas a la implementación de un sistema de precalificación de expedientes de fondo, matriz de casuística de expedientes de apelación de fondo y la ejecución de planes de contingencia.
- (v) Revisión de expedientes de primera instancia.
- (vi) Plan de visitas a centros de atención de las empresas operadoras y plan de capacitación in situ al personal de las propias empresas operadoras.
- (vii) Mejora en la provisión de información a abonados y usuarios.
- (viii) Rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Con 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"> <li>• Ampliación parcial de las contingencias 3 y 4</li> <li>• Elaboración de una matriz de fondo</li> <li>• Elaboración de plantillas de casos recurrentes de fondo</li> <li>• Precalificación de expedientes de fondo/forma</li> </ul>

**Acción común –**

AEI.01.01: Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.

AEI.02.01: Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.

AEI.03.01: Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

El cumplimiento de la Acción Común es del 95%. Contribuyeron con sus acciones la GPRC, GSF y la GPSU.

A continuación, se describen los logros alcanzados en esta Acción a nivel de actividad, así como los problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Detalle de resultados**

Con relación a la vigilancia y análisis de los mercados de las telecomunicaciones, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se gestionó la capacitación presencial, relacionados a Big Data, Data Science, Explotación de Datos y Estadística, para nueve funcionarios de la gerencia.
- ✓ En noviembre se enviaron los insumos solicitados por la GPP para realizar el informe anual de evaluación de los resultados VIC.
- ✓ En setiembre se culminó con las rutinas de consistencia del PUNKU y se realizó la presentación oficial del mismo.
- ✓ En setiembre se publicó en la página web institucional, el análisis de la información recogida en la ERESTEL 2018, junto con la base de datos.
- ✓ Se realizó el diagnóstico de las bases de datos internas e información de infraestructura de telecomunicaciones y se definió la lista de base de datos relacionados a temas de contratos (interconexión, OIMR, OMV) y mandatos de interconexión entre empresas; asimismo, se ha ido construyendo las bases de datos y actualizando de manera permanente cada una de ellas, a fin de contar con los insumos necesarios para la labor de vigilancia.
- ✓ Se gestionó la contratación de un apoyo técnico externo (administrativo) para la elaboración, actualización y difusión de las bases de datos de forma permanente.
- ✓ Se gestionó el acceso a la base de datos de empresas con concesión liderada por la Gerencia de Asesoría Legal, para la coordinadora de tarifas de esta gerencia.

Con relación a la vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se realizaron las siguientes actividades:

**Identificación de los sistemas de alarmas y monitoreo de tráfico de las empresas operadoras y la elaboración de un reporte de los indicadores de desempeño a ser analizados desde los centros de gestión de red de los operadores de telecomunicaciones, fue analizado y entregado en el informe N° 00199-GSF/2019 del 12/12/2019, los mismos que son mostrados en la siguiente imagen:**



Sistemas a Monitorear (Etapa I - 2019)

Monitoreo de Alarmas		Monitoreo de Tráfico		Monitoreo de Indicadores de Performance	
Operador	Sistema	Operador	Sistema	Operador	Indicadores
ENTEL	U2000, OMS	ENTEL	U2000	ENTEL	- TINE-VOZ-
TDP	U2000, TIVOLI	TDP	U2000, RTG Speedy	TDP	- TLLI-VOZ-
BITEL	NOCPRO, NETNUMEN, U2000	BITEL	Netnumen, IPMS	BITEL	- TINE-Datos-
CLARO	U2000, SAM5620 (Nokia)+ ALU 1353	CLARO	U2000, OPManger, 5620SAM.	CLARO	- TLLI-Datos-
					- Tasa de RRC exitosas (Datos).
					- Throughput Promedio Por Usuario por Estación Base (Downlink y Uplink) -> Datos
					- Throughput Promedio Por Estación Base (Downlink y Uplink) -> Datos
					- Tráfico Promedio por estación base (Downlink + Uplink) -> Datos

- Alarmas relacionadas a falta de funcionalidad de Celda, Estación Base, Equipamiento de Red (Acceso y Transporte).
- Descarga de logs de alarmas.

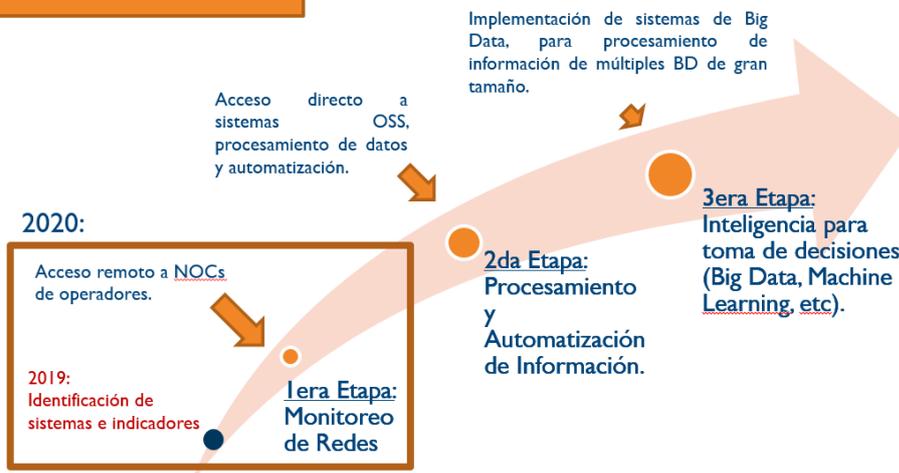
Para un correcto monitoreo de los elementos de red, se debe contar con información actualizada de:

- Elementos de red (códigos de identificación, ubicación georreferenciada); y
- Capacidades configuradas en los elementos de red (capacidad aprovisionadas).

Sobre el comunicar a las gerencias involucradas la priorización del proyecto de conectividad, el informe N° 00199-GSF/2019, donde el proyecto de conectividad al NOC de las empresas operadoras fue aprobado en una primera etapa, fue comunicado a través del Memorando N° 00829-GGG/2019 de 23/12/2019, etapa que se muestra en la siguiente imagen

Conexión a Sistemas OSS: Se recomienda despliegue por etapas

Informe N°002-GTNOC/2018



Respecto a la coordinación con las empresas operadoras para la conexión remota a través de conexiones VPNs, en vista que la Gerencia General aprobó el despliegue del proyecto de conexión remota en su etapa 1 a fines de diciembre de 2019, las coordinaciones con las empresas operadoras se iniciarán en el primer trimestre del 2020.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la meta de Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.</p> <p>La redefinición de las actividades del Sistema VIC implicó una nueva programación y estructura de los reportes.</p>	<p>Se efectuaron reuniones de coordinación para priorizar/redefinir las actividades.</p>
<p>En relación a la meta de Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.</p>	<p>Respecto a “Gestionar la contratación de un apoyo técnico para la automatización e integración de los reportes y bases de datos”, se traslada al Primer Semestre de 2020, con la finalidad de que guarde relación con la gestión de la contratación de un apoyo técnico especializado para la automatización y resguardo la información recolectada de los sistemas de gestión de redes de los operadores en la etapa 1 de dicho proyecto, tal como se sugiere en la sección 2.3. del informe N°000002-VIC/2019, y que tiene como cronograma el 1S de 2020 (Tabla 8 de informe 0002-VIC/2019).</p> <p>Respecto a “Coordinar con las empresas operadoras para la conexión remota a través de conexiones VPNs”, se realizará en el I trimestre 2020, siendo factibles, una vez fuese aprobado el informe N° 00199-GSF/2019 del sobre el Proyecto NOC, el mismo que en su Etapa I fue aprobado por la GG a través del Memorando N° 00829-GG/2019 del 23.12.2019.</p>

**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.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Pruebas técnicas con las empresas operadoras previo al inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG.	
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.	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.
En relación a la actividad de Inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG.	



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Incidentes con el servidor de base de datos al ejecutar el código desarrollado.</p> <p>Incidentes con el código, dado que no estaba preparado para escenarios en el que la empresa operadora subsana todo el registro histórico</p> <p>Algunas empresas operadoras no depositaban el archivo con el archivo hash correspondiente</p>	<p>Se informó a la GTICE sobre el incidente para su atención por el área encargada.</p> <p>Se actualizó el código para registrar las subsanaciones de manera independiente.</p> <p>Se modificó la notificación para informar a las empresas cuando el archivo hash no había sido depositado o el hash analizado es incorrecto.</p>
<p>En relación a la actividad de Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG.</p> <p>Retraso en la aprobación del Reglamento del Renteseq 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>	<p>Reprogramar las actividades al 2020.</p>

## II. Detalle de logros alcanzados por las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.

### Gerencia de Administración y Finanzas

El cumplimiento de la GAF es de 88%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística, Aportes, Finanzas y Recursos Humanos.

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Gerencia por área a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Área: Administración Documentaria

##### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Se logró derivar el 95 % de los documentos recibidos a las UO
% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Se logró transferir al archivo externo el 98% de los documentos de archivo
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Se logró despachar a tiempo el 97.02% de la documentación recibida.

##### Detalle de resultados:

**Gestión de Documentación Externa.** Se ha tramitado 31,600 documentos recibidos en la Mesa de Partes del OSIPTEL durante el año 2019.

### Gestión de Archivo Central

- Se elaboró el informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2018 y se remitió al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2019 y 2020, los cuales fueron enviados al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL período 2019 y 2020.
- A fin de dar cumplimiento con el cronograma anual de transferencias de documentos se coordinó oportunamente con las unidades orgánicas del OSIPTEL, así mismo se recepcionó documentación por falta de espacio debido a la mudanza de un local a otro.
- La documentación recepcionada corresponde a las siguientes unidades orgánicas: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, Secretaría Técnica, TRASU, Gerencia de Administración y Finanzas, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Administración Documentaria, Gerencia General, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Procuraduría Pública, Presidencia, Órgano de Control Institucional, Gerencia de Comunicación Corporativa, Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, Gerencia de Oficinas Desconcentradas, OD Ayacucho, OD Cajamarca, OD Huancavelica, OD Junín, OD La Libertad, OD Loreto, OD Moquegua, OD Pasco, OD Piura, OD Puno, OD San Martín, OD Tacna y OD Ucayali.
- Se han remitido 803 cajas con documentos a la empresa Iron Mountain.
- El 12 de noviembre de 2019 el Archivo General de la Nación aprobó con Resolución Jefatural N° 225-2019-AGN/J, la eliminación de 22.33 metros lineales de documentación correspondiente a la Gerencia de Usuarios, las cuales vencieron su periodo de retención en el Archivo Central.

### Gestión de Biblioteca

- Se realizó búsquedas y revisión de 130 publicaciones en temas de telecomunicaciones.
- Se realizó la adquisición de 104 materiales bibliográficos en formato electrónico.
- Se realizó la adquisición de 26 materiales bibliográficos en formato físico.
- Se realizó la adquisición de 13 títulos de revistas electrónicas.
- Se realizó el inventario bibliográfico.

### Gestión de Documentación Interna (Mensajería).

- Se ha efectuado el despacho de 255,259 documentos producidos por las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL.

### Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA

- Se culminó en el plazo la fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA correspondientes al segundo semestre 2018 y al primer semestre 2019.



## Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Gestión de Archivo Central.</p> <p>Los usuarios exceden los 15 días del periodo de préstamo de documentos.</p> <p>No funcionan las notificaciones del SISDOC, toda vez que los usuarios solicitan información a través de dicha plataforma.</p>	<p>Se enviaron correos y se contactó telefónicamente con los usuarios instándolos a retornar los documentos al Archivo Central.</p> <p>Se enviaron correos y ticket a GTICE reportando los inconvenientes generados por las fallas del SISDOC.</p>

## Área: Recaudación del Aporte

### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	<p>525 empresas operadoras realizaron el pago del aporte por regulación dentro del plazo de vencimiento del tributo, aumentando en 297 EO con respecto a las 228 EO del año 2018 que llegaron a realizar el pago del aporte sin retrasos, representando un incremento del 130% de empresas que pagaron sin retrasos.</p> <p>Asimismo, precisar que durante el año 2019 se recaudó únicamente por el Aporte por Regulación dentro del plazo establecido S/75,571,272.</p> <p>Se concluye que el 97% de empresas operadoras (525 de 541) cumplieron con pagar dentro del plazo de vencimiento.</p>
% supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido.	<p>Al 30/04/2019 se recibieron 800 Declaraciones Juradas Anuales con un aporte total de S/8,818,293,849; y, durante el ejercicio 2019 se efectuaron las supervisiones del aporte por regulación por la DJ Anual del periodo 2018 a ocho (8) empresas que declararon en conjunto S/7,546,801,758, equivalentes al 86%.</p>
% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	<p>Al cierre del ejercicio 2019, 892 empresas operadoras presentaron su Declaración Jurada Anual correspondiente al ejercicio 2018.</p> <p>De acuerdo con el indicador, las empresas que debieron presentar la DJ Anual debían cumplir con la condición de activo según la consulta RUC de la SUNAT y contar con título habilitante en el MTC.</p> <p>Por lo cual al Padrón de 1,382 empresas con título habilitante, se le debe descontar 346 empresas con baja de oficio según SUNAT y 24 empresas reportadas al MTC para la gestión de la cancelación de oficio del contrato de concesión y/o registro de valor añadido por incumplimiento de declarar y pagar al OSIPTEL; lo que resulta 1012 empresas operadoras.</p> <p>Se concluye que se logró obtener una ejecución anual del 88.00% de empresas (892 de 1012).</p>
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	<p>Durante el ejercicio 2019 se emitieron 187 Órdenes de Pago por declaraciones juradas impagas de periodos anteriores y presentadas hasta agosto 2019.</p> <p>Se logró una ejecución del 97.88%.</p>
% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	<p>Durante el ejercicio 2019 se emitieron 224 Resoluciones de Multas (RM) a las empresas operadoras de acuerdo con las actividades programadas en el POI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Presentación Extemporáneas DJs – 66 RM</li> <li>Presentación Omisas DJs – 151 RM</li> </ol>

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	Se logró alcanzar una ejecución anual del 98%.
% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Durante el ejercicio 2019, se emitieron 82 cartas de cobro a través de las cuales se efectuó las acciones de cobranza de las multas administrativas. Siendo que, 81 cartas fueron emitidas dentro del plazo de 30 días de haber recibido la comunicación del órgano instructor, con lo cual, se tiene una ejecución anual del 99%.

### Detalle de resultados a nivel de Actividades:

#### Supervisión de los Aportes.

Durante el 2019 se emitieron 20 Informes de Supervisiones, producto de las fiscalizaciones tributarias realizadas a las bases imponible de las Empresas Operadoras por el Aporte por Regulación al OSIPTEL, concernientes a los periodos recientemente concluidos (2018) y periodos anteriores; de acuerdo con el siguiente detalle:

- ✓ **Periodo fiscalizado 2014:** Wigo S.A, Econocable Media S.A.C., Econocable Perú S.A.C., Econocable Data S.A.C., Econocable S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2015:** Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades S.A.C, Econocable Perú S.A.C., Econocable S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2016:** Telefónica del Perú S.A.A, Econocable Perú S.A.C, Econocable S.A.C, Econocable Media S.A.C,
- ✓ **Periodo fiscalizado 2018:** Media Networks Latin América S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Telxius Perú Cable S.A. (antes Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.), Entel Perú S.A., TVS Wireless S.A.C. (Cable Visión), Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A.

#### Asimismo, se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Se emitieron 187 Órdenes de Pago por declaraciones juradas impagas y 62 recibos de cobranza coactiva, de los cuales 35 recibos corresponden a la cobranza a las EO que no realizaron el pago oportuno del Aporte por Regulación y 27 recibos corresponden a multas impuestas y no pagadas en el plazo establecido.
- ✓ Se emitieron 224 resoluciones de multa a las empresas operadoras infractoras a la presentación de las declaraciones juradas al OSIPTEL.
- ✓ Se emitieron 82 cartas de cobro como una primera acción de cobranza en base a los memorandos de los órganos instructores respecto de multas en estado firme o consentida.



### Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras.

Se desarrollaron 5 capacitaciones virtuales en materia del Aporte por Regulación al OSIPTEL, se capacitó virtualmente a 41 empresas operadoras, en las ciudades de Puno (9), Ucayali (6), Apurímac (11), Ica (10) y Cerro de Pasco (5).

Dichos trabajos de capacitación virtual se realizaron en las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL ubicada en dichas ciudades, habiendo tenido una mayor participación por parte de las empresas operadoras en las ciudades de Apurímac y Puno.

Asimismo, el OSIPTEL brindó su reconocimiento a 102 empresas operadoras mediante cartas de reconocimiento en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de las cuales 41 EO fueron operadores de la ciudad de Lima y 61 EO fueron de provincia.

Finalmente, se incrementaron las oportunidades de envíos de las cartas múltiples a las empresas operadoras de 3 a 5 veces; logrando que se incremente en 297 empresas operadoras, las que cumplieran con el pago del Aporte por Regulación al OSIPTEL dentro del plazo de vencimiento.

### Área: Logística

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	Ninguno
"% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC"	De los 15 procedimientos de selección desarrollados en el cuarto trimestre se ejecutó dentro del plazo estándar diez (10), advirtiéndose que en cinco (5) procedimiento se superó el indicado plazo. Teniendo como porcentaje al cuarto trimestre 67% (10/15 de los procedimientos realizados en el indicado trimestre). Teniendo como porcentaje anual el 93.92% de cumplimiento.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Se ha considerado un total de 115 requerimientos del período de octubre a diciembre de 2019, en los que se verifica que en 62 de ellos se cumplió con el tiempo estándar de 10 días hábiles para la emisión de la orden.
Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.	-
Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.	-
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	En el primer trimestre se programaron 9 procedimientos por convocar habiéndose realizado la convocatoria de 4 procedimientos, fueron incluidos en el PAC 3 procedimientos y no



Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
	<p>se excluyó ningún procedimiento. Por lo cual se alcanzó un porcentaje de ejecución del 33.3%.</p> <p>En el segundo trimestre se programaron 14 procedimientos por convocar habiéndose realizado la convocatoria de 9 procedimientos, fueron incluidos en el PAC 5 procedimientos y excluidos 5 procedimientos. Por lo cual se alcanzó un porcentaje de ejecución del 78.57%.</p> <p>En el tercer trimestre se programaron 14 procedimientos por convocar habiéndose realizado la convocatoria de 13 procedimientos, fueron incluidos en el PAC 10 procedimientos y excluidos 7 procedimientos. Por lo cual se alcanzó un porcentaje de ejecución del 76.47%.</p> <p>Considerando la información de la ejecución efectuada al Cuarto Trimestre del 2019, se tiene como porcentaje anual el 91.7% de cumplimiento.</p>
% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	<p>Del total de 24 contratos suscritos en el trimestre, 16 fueron suscritos dentro del plazo estándar, toda vez que se realizó las coordinaciones necesarias con los postores ganadores de los procedimientos de selección para que puedan presentar su documentación en el menor plazo.</p> <p>Cabe indicar que en doce (12) casos en el trimestre no se realizó la formalización del contrato en el tiempo estándar (11 días hábiles), por causas imputables al postor ganador, tales como: presentación de documentos en el plazo legal máximo (08 días hábiles) y/u observaciones a la documentación presentada a la entidad (05 días hábiles). En el trimestre se ha logrado un acumulado de 67% (16/24 de las formalizaciones contractuales realizadas).</p> <p>Teniendo como porcentaje anual el 90.63% de cumplimiento.</p>
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	<p>En el trimestre se realizaron diecinueve (19) procedimientos de selección con otorgamiento de buena pro, de los cuales ninguno se declaró desierto. En el trimestre se ha logrado un criterio de cumplimiento de 100% (19/19) de procedimientos con buena pro de los cuales ninguno fue declarado desierto. Teniendo como porcentaje anual el 108.93 % de cumplimiento.</p>
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	<p>Del total de 08 contratos continuos, se ha logrado suscribir 07 contratos sin contrataciones complementarias. En el trimestre se ha logrado un acumulado de 88% (7/8 de las formalizaciones contractuales realizadas). Teniendo como porcentaje anual el 89.79 % de cumplimiento.</p>
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	-
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	<p>Del total de 48 actividades programadas en el Plan de Ecoeficiencia se ha logrado cumplir 44 y con ello se ha obtenido el 92% de ejecución, superando el porcentaje establecido de 90%.</p>
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	<p>Del total de 526 actividades programadas en el Plan de Mantenimiento se han ejecutado 425 y con ello se ha obtenido el 90% de ejecución.</p>



## Detalle de resultados a nivel de Actividades:

### Abastecimiento de bienes y servicios.

Con relación a la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL que se encontraron vigentes durante el año 2019, se informa las actividades más relevantes respecto a la supervisión administrativa:

- ✓ Se realiza las coordinaciones necesarias con los postores ganadores de los procedimientos de selección, a efectos de que puedan presentar la documentación dentro de los plazos establecidos y formalizar su suscripción dentro del plazo legal.
- ✓ De acuerdo a lo informado por las áreas usuarias, en calidad de supervisora de la prestación, se procede a notificar las observaciones formuladas a los entregables presentados por los contratistas, a efectos que sean levantadas dentro del plazo otorgado por los usuarios, el mismo que debe enmarcarse dentro de la normativa de contrataciones.
- ✓ Se realizaron las coordinaciones necesarias, así como la tramitación correspondiente con las áreas usuarias, contratistas y otras dependencias de la Entidad, a efectos de dar atención a la solicitud de aprobación de prestaciones adicionales y reducciones.
- ✓ Se realizaron las acciones administrativas a efectos de proceder atender solicitudes de ampliación de plazo; y proceder con el trámite de resolución contrato de acuerdo al procedimiento establecido en la norma de contrataciones.
- ✓ Se realizan las solicitudes de renovación de cartas fianzas respecto de los contratos que se encuentran vigentes; así como se solicita la liberación de las mismas cuando la prestación cuente con la última conformidad.
- ✓ Contando con las conformidades se procede a revisar el expediente de pago y calcular la penalidad por mora y/o otras penalidades, comunicadas por las áreas usuarias.  
Asimismo, teniendo el expediente de pago completo se procede con la derivación del mismo a la Jefatura de Finanzas para su continuidad en el trámite de pago; y se incluye un juego para el expediente de contratación.
- ✓ Apoyo a las áreas usuarias para emisión de conformidades (Arrendamientos y Seguridad).
- ✓ Seguimiento a las áreas usuarias para que remisión de sus conformidades dentro de los plazos legales.
- ✓ Emisión de conformidades de prestación.



### Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones.

Se emitieron los informes correspondientes con los resultados de la fiscalización posterior; asimismo, se informó al Tribunal de Contrataciones del Estado la presunta comisión de infracciones.

### Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones

- Mediante Memorando N°00272-GAF/2019 de fecha 22 de marzo de 2019 se realizó la comunicación a las áreas usuarias consideraciones dadas por el OSCE en materia de Tableros de Requisitos de Calificación y Factores de Evaluación.
- Mediante Memorando N° 00368-GAF/LOG/2019 de fecha 26 de junio de 2019 se comunicó al personal de la Jefatura de Logística algunos alcances respecto de las oportunidades para realizar precisiones o ajustes al requerimiento, conforme a los lineamientos previstos en la normativa de contrataciones del Estado.
- En el marco de las modificaciones efectuadas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigentes a partir del 30 de enero de 2019 se realizó la capacitación externa de los colaboradores de la Jefatura de Logística y la Gerencia de Asesoría Legal en el “Curso en Contrataciones del Estado”, desarrollado del 25 de marzo de 2019 al 07 de mayo de 2019, teniendo en consideración que dichas unidades orgánicas también actúan como áreas usuarias.
- Mediante Memorando N° 01048-GAF/2019 de fecha 22 de octubre de 2019 se realizó la comunicación a las áreas usuarias las disposiciones y plazos en la etapa de consultas, observaciones e integración de bases.
- Mediante correo electrónico de fecha 31 de diciembre de 2019 la Jefatura de Logística comunicó a sus colaboradores el alcance normativo e interpretativo, realizado por el OSCE, sobre la subsanación de oferta económica, con el propósito que se tenga en cuenta en la calificación y evaluación de las ofertas presentadas en los diversos procedimientos de selección.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Gestión financiera sostenible. Incremento de requerimientos remitidos a la GAF, por los usuarios, en entre finales del III Trimestre e inicios del IV trimestre,	Se ha recomendado se realice una adecuada programación por parte de las áreas usuarias.
En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios.  Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios.	Como problema presentado, de los postores ganadores, 09 de los 23 presentaron los documentos para firma de contrato, los cuales fueron observados, teniendo como consecuencia

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	que hasta su formalización no se llegó al tiempo estándar establecido. Se debe precisar que, el plazo para la presentación de documentos para formalización del contrato, corresponde a plazos legales de acuerdo a la normativa de contrataciones, por ello, las administradoras de contrato, realizan coordinaciones continuas.  Sólo 01 contrato continuo no se suscribió antes de su culminación. Las administradoras de contrato proceden a informar a las áreas usuarias el vencimiento de las contrataciones, a efectos que éstas puedan remitir sus TdR de manera oportuna y de esta manera garantizar la continuidad del servicio.
En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones.  Devolución de cartas elaboradas debido la no ubicación de domicilio o indicación de destinatario desconocido se mudó.  Habiendo sido notificada la primera carta de requerimiento de información se ha producido negativa por parte de diversas empresas en recibir la notificación de solicitud reiterativa.  Negativa de las entidades públicas en recibir las cartas por tener firma digitalizada.	Se vuelve a reintentar notificación.  Se consiga dicha situación en el reporte de las acciones de fiscalización realizada.  Se gestionó la suscripción de la carta con firma original para lograr su presentación de las entidades públicas
En relación a la actividad de Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones.  Considerar las opiniones e interpretaciones del órgano rector en materia de contrataciones	Se remite correo de coordinación interna para tener presente algunos criterios de la posición adoptada por el OSCE en relación a subsanación de la oferta. Criterios a tener presente en la etapa de consultas, observaciones e integración de bases.

**Área: Finanzas**
**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo 100% de ejecución al cierre del año.
% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 99% de ejecución al cierre del año.



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	Se logró reembolsar las cajas chicas en un máximo de 5 días hábiles, obteniendo el 100% de ejecución al cierre del año.
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Durante el 2019 algunos vouchers de egreso fueron emitidos en forma posterior al plazo establecido para el trámite de pago (10 días desde su devengado); debido a diferentes motivos como problemas con el SIAF, información del CCI de parte del proveedor y viáticos emitidos con una anticipación mayor a 10 días de la comisión; etc.; lo que originó un cumplimiento del 99.47% del indicador.

### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- 12 informes sobre los Estados Financieros
- 12 informes sobre los Estados presupuestales
- 12 flujos de cajas de diciembre 2018 a noviembre 2019.
- 12 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2018 y de enero a octubre del 2019.
- 12 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2018 a noviembre 2019.
- Se imprimieron y empastado 8 libros oficiales: Registro de Ventas, Registro de Compras, Registro del Régimen de Retenciones, Libro de Activo Fijo, Libro Mayor, Libro Diario, Libro Bancos, Libro de Inventarios y Balances.
- Se han recibido 692 solicitudes de viático de las cuales 552 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil. Asimismo, se recibieron 140 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 44 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se han recibido 236 solicitudes de encargos de las cuales 87 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil. Asimismo, se recibieron 149 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 52 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibió 931 solicitudes de reembolsos de caja chica de las cuales a todas se le practicó el control previo y el registro contable, se realizó en un máximo de 5 días hábiles.
- Se emitieron 8,629 vouchers de egreso dentro del plazo establecido.
- Se emitieron 7 informes de la Jefatura de Finanzas a través de los cuales se comunicó el resultado de la Subasta de Fondos a la GAF, los mismos que fueron elevados al Comité de Activos y Pasivos.
- Asimismo, se emitió 4 informes de la Jefatura de Finanzas a través de los cuales se informó al Gerente de Administración y Finanzas sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos del OSIPTTEL en base a la presentación del Balance al cuarto trimestre 2018 y primer, segundo y tercer trimestre de 2019; los mismos que fueron elevados al Comité de Activos y Pasivos.



**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales y reportes gerenciales.</p> <p>Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos</p> <p>Adicionalmente en el I semestre la Jefatura de Finanzas ha estado abocado en la preparación, presentación y sustentación de los estados financieros y estados presupuestales al 31.12.2018, asimismo en la preparación y presentación de los estados financieros mensuales de enero a noviembre 2019, en donde se han tenido problemas con los módulos de Activo Fijo, Existencias, Cargas Diferidas y de Aportes, los cuales no han proporcionado información dentro de los 15 días calendarios siguientes al cierre del mes</p>	<p>Se ha reiterado los requerimiento de información a las áreas que tienen a cargo los módulos del nuevo SAI para que cumplan con los plazos acordados es decir dentro de los primeros 15 días de finalizado el mes. A la fecha se está cumpliendo parcialmente.</p> <p>Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Logística y Aportes un cronograma de entrega de información.</p>

**Área: Recursos Humanos**
**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Clima Laboral	El índice de Clima Laboral fue del 72% al cierre del año.
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	-
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	El porcentaje de ejecución del Plan de Mejora de Clima fue del 72.41%.
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP fue del 93.61%.
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Bienestar fue del 100%.
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	El porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo fue del 108.11%.

**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**
**Administración de Recursos Humanos.**

- Se realizó la Encuesta de Clima Laboral, a nivel nacional, bajo la metodología de Great Place to Work. Del 9 al 13 de setiembre de 2019.
- Se aprobó el Plan de Mejora de Clima, cuyas actividades fueron ejecutadas durante todo el año.



- Mediante Resolución de Gerencia General N° 00022-2019-GG/OSIPTEL de fecha 01 de febrero de 2019 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2019.
- Con fecha 17 de abril de 2019 se inició la Evaluación de Desempeño basada en Competencias, correspondiente al periodo Julio - Diciembre 2018, a cargo de Tamashiro & Ramirez Consultores. Dicha evaluación culminó en el mes de junio 2019.
- Se culminaron 120 procesos de selección, 28 procesos de selección CAP y 92 procesos de selección CAS.
- Se gestionó la contratación de 203 practicantes.

### Capacitación.

- Se desarrolló una capacitación presencial, en vez de virtual, sobre Atención de personas con Discapacidad, la cual tuvo por objetivo el sensibilizar al personal sobre la temática de discapacidad y las especificaciones necesarias para el óptimo relacionamiento para con las personas en situación de discapacidad.
- Se presentó el informe de análisis de brechas de capacitación a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Con fecha 26 de junio de 2019 se llevó a cabo una Charla sobre Diversidad Sexual en el Ámbito Laboral.

### Gestión del Curso de Extensión Universitaria

La organización del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones es parte de nuestro compromiso con la comunidad universitaria y tiene por objeto contribuir a formar nuevos profesionales para el sector, brindándoles las herramientas necesarias que les permitan comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la industria de las telecomunicaciones, a través de asignaturas cuyos contenidos se orientan a proveer los conocimientos mínimos necesarios para un cabal entendimiento sobre la regulación de las telecomunicaciones; lo que luego se traducirá en la incorporación de perfiles profesionales más técnicos con visión estratégica a este sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 15 de enero al 21 de marzo de 2019. Esta edición tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.

La plana docente estuvo conformada por 76 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Los docentes fueron colaboradores del OSIPTEL y profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

De lo antes expuesto, se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 60 estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, como



regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, dotándolos de herramientas de análisis económico, tecnológico y legal en materia de regulación”.

### Implementación de acciones de la comunicación

- ✓ Se diseñó y ejecutó la campaña “Únete al cambio en el OSIPTEL” que consistió en el desarrollo de un video de transformación cultural con la participación de colaboradores de diferentes áreas. Asimismo, se difundió en la cartelera, correos y pop ups el nuevo compromiso OSIPTEL. El video ha conseguido 715 vistas, que lo convierte en el video más visto en el sitio de videos internos del OSIPTEL.
- ✓ Formación de la Red de Facilitadores de Comunicación Interna. Grupo conformado por colaboradores de las distintas gerencias, escogidos de acuerdo a su perfil para facilitar la llegada de los mensajes de comunicación interna y reforzar del clima laboral. Fueron capacitados en 4 talleres sobre habilidades blandas y comunicación asertiva.

### Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a los indicadores de Recursos Humanos:</p> <p><b>Índice de clima laboral</b> No se logró alcanzar el índice de clima laboral esperado. Se programó 78% y se alcanzó 72%. De acuerdo a los resultados alcanzados, las dimensiones de Respeto e Imparcialidad son las más bajas</p> <p><b>% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño</b> No ha sido posible llevar a cabo la Evaluación de Desempeño del año 2019 debido a que durante el primer semestre 2019 se realizó la Evaluación de Desempeño basada en Competencias, correspondiente al periodo Julio - Diciembre 2018, la cual culminó en el mes de Junio 2019 y el colaborador a cargo de esta actividad se encuentra encargado de la Jefatura de Recursos Humanos desde el 01 de octubre de 2019 a la fecha, debido al cese del Jefe de Recursos Humanos (Javier Landa Jurado), generando una mayor carga de trabajo.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Mejora de Clima</b> No se logró alcanzar el porcentaje de cumplimiento programado de 90%. El porcentaje alcanzado fue de 72.41%. La sobrecarga de trabajo del equipo a cargo dificultó alcanzar la meta.</p>	<p><b>Índice de clima laboral</b> Dentro del Plan de Clima 2020, se considerarán actividades de formación de líderes para promover la preocupación por el colaborador y evitar favoritismos.</p> <p><b>% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño</b> Se tiene programado efectuar la evaluación de desempeño del año 2019 en el I Trimestre 2020, culminada ésta se procederá con el cálculo del indicador.</p> <p><b>% de ejecución del Plan de Mejora de Clima</b> El equipo responsable del Plan de Clima, también responde por los planes de Bienestar Social y Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales en conjunto abarcan 182 actividades. En el 2020, se propondrán planes con una cantidad de actividades más realista que nos permita ejecutar todo lo planeado.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad AEI.06.08: Fortalecimiento de Capacidades de los Recursos Humanos del OSIPTEL.</p> <p><b>Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias Año 2019</b> No ha sido posible llevar a cabo la Evaluación de Desempeño del año 2019 debido a que durante el primer semestre 2019 se realizó la Evaluación de Desempeño basada en Competencias, correspondiente al periodo Julio - Diciembre 2018, la cual culminó en el mes de Junio 2019 y el colaborador a cargo de esta actividad se encuentra encargado de la Jefatura de Recursos Humanos desde el 01 de octubre de 2019 a la fecha, debido al cese del Jefe de Recursos Humanos (Javier Landa Jurado), generando una mayor carga de trabajo</p> <p><b>Ejecutar Evaluación de Desempeño: Metas</b> No ha sido posible llevar a cabo la Evaluación de metas del año 2019 debido a que no logró identificar las metas del año 2019 debido a la alta carga de trabajo y que no se cuenta con todo el personal en la jefatura de RRHH.</p> <p><b>Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019.</b> No ha sido posible llevar a cabo el establecimiento metas del año 2019 debido a la alta carga de trabajo y que no se cuenta con todo el personal en la jefatura de RRHH.</p> <p><b>Elaborar el programa de retención del talento y gestión del compromiso.</b> Debido a la alta carga de trabajo del Área y que no se cuenta con todo el personal, se ha priorizado la ejecución de otras actividades, lo cual ha impedido que se cumpla con esta actividad.</p> <p><b>Elaborar perfiles de puestos adecuados al ROF vigente.</b> No se cumplió esta actividad debido a que aún no se aprueba el nuevo ROF.</p> <p><b>Implementar el programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento.</b> Debido a la alta carga de trabajo del Área y que no se cuenta con todo el personal, se ha priorizado la ejecución de otras actividades, lo</p>	<p>Se tiene programado efectuar la evaluación de desempeño del año 2019 en el I Trimestre 2020, culminada ésta se procederá con el cálculo del indicador.</p> <p>En la medida que no se establecieron las metas de desempeño para el ejercicio del 2019, no se podrá realizar la evaluación de las mismas, por lo que consideramos necesario priorizar el establecimiento de metas de desempeño individual para el año 2020, para lo cual se contará con el apoyo de los servicios de un profesional.</p> <p>A fin de cumplir con el establecimiento de metas, se ha visto necesario contratar los servicios de un apoyo profesional que se haga cargo de esta actividad y así cumplir con la identificación de metas para el año 2020</p> <p>En el POI 2020 se ha contemplado trabajar un solo documento que incluya el diseño e implementación del programa de atracción y retención del talento y de gestión del compromiso. Para la ejecución de esta actividad se cuenta con autorización de la Alta Dirección para contratar servicios por terceros.</p> <p>Cuando se apruebe el nuevo ROF se iniciará el proceso para la elaboración de perfiles de puestos</p> <p>En el POI 2020 se ha contemplado trabajar un solo documento que incluya el diseño e implementación del programa de atracción y retención del talento y de gestión del compromiso.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
cual ha impedido que se cumpla con esta actividad.	Para la ejecución de esta actividad se cuenta con autorización de la Alta Dirección para contratar servicios por terceros.
En relación a la actividad de Administración de Recursos Humanos.  <b>Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley</b> No se llegó a pagar la Factura del Seguro Vida Ley del mes de Noviembre 2019 debido a que la Jefatura de Logística hizo una rebaja en el Expediente SIAF, lo cual hizo que no se cuente con el monto suficiente para pagar la factura de dicho mes.	Se coordinó con la Jefatura de Logística para que antes de efectuar este tipo de rebajas en el SIAF se confirme la información con la Jefatura de Recursos Humanos, quien también lleva un control de la ejecución del contrato del Seguro Vida Ley.
En relación a la actividad de Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud.  <b>Actualización de la Directiva de Hostigamiento sexual en el trabajo.</b> En vista que este tema está incluido en el Reglamento Interno de los Servidores Civiles - RIS, consideramos que la actualización de la directiva resulta pertinente posterior a su aprobación. Cabe precisar que el RIS ha sido aprobado el 31 de diciembre de 2019.	Se solicitó el apoyo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para el desarrollo de esta actividad y se llevará a cabo una reunión en el primer trimestre del 2020.

### Órgano de Control Institucional

El cumplimiento de la OCI es del 100%. Los logros alcanzados en esta Unidad Orgánica con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados.	Este indicador llegó a una ejecución del 100% al cierre del año.
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados.	Se cumplió con la meta programada para el año 2019. Se han ejecutado 22 servicios relacionados adicionales en el año 2019.
Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados.	Se cumplió con la meta programada para el año 2019. Se han ejecutado 8 servicios de control simultáneo adicionales en el año 2019.



**Detalle de resultados:**

- Se emitió a la Contraloría General de la República, el Informe de Servicio de Control Específico a Hechos con presunta Irregularidad.
- Se emitió a la Contraloría General de la República el Informe de Auditoría de Cumplimiento.
- Se incorporó la evaluación mensual del sistema INFOBRAS y del servicio relacionado: Procesar y recopilar información para fines de control.
- Asimismo, se han realizado los servicios de control simultáneo adicionales a los programados, en las modalidades de Acción Simultánea, Visita de Control, Visita Preventiva y Orientación de Oficio.

**Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.**

El cumplimiento de la GPP es de 89%, contribuyen con sus acciones las áreas de Planeamiento, Presupuesto, Racionalización y Relaciones Internacionales.

Los logros alcanzados en esta Gerencia con dicho porcentaje de ejecución se describen a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

**Detalle de resultados a nivel de Indicador:**

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea. <b>Responsable: Racionalización</b>	Se llegó alcanzar el 75% de ejecución al cierre del año.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. <b>Responsable: Racionalización</b>	Se llegó alcanzar el 68% de ejecución al cierre del año.
Índice de excelencia en la gestión de la Institución. <b>Responsable: Planeamiento</b>	El índice de excelencia alcanzó el 0.70 al cierre del año.
% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución <b>Responsable: RRII</b>	Este indicador alcanzó el 90% de ejecución al cierre del año. En todas las comisiones de servicios al exterior se identificaron buenas prácticas que al estar vinculadas con las funciones del OSIPTEL, podrían ser replicables.
% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías <b>Responsable: RRII</b>	En lo referente a las contribuciones, el OSIPTEL presentó su experiencia en espacios tales como la Reunión de Grupos de Trabajo y Comité Ejecutivo del REGULATEL realizado en Colombia, la Reunión del APEC TEL realizada en Chile, el Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones realizado en Argentina, el taller "Advancing the Services Agenda in APEC: A Focus on Implementing the APEC Index Pilot Program" realizado en Vietnam, el 19° Simposio Mundial de

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta																																																
	Reguladores (GSR-19) realizado en Vanuatu, el "Workshop on ICT Infrastructure for Smart Sustainable City in the APEC Region" realizado en Corea.																																																
% de metas programadas modificadas <b>Responsable: Planeamiento</b>	Este indicador alcanzó el 11.98% al cierre del año.																																																
% de certificaciones presupuestales aprobadas <b>Responsable: Presupuesto</b>	<p>Durante el período 2019 se han emitido certificados de crédito presupuestario por un monto de S/. 89'268,979, que equivale al 95.6% del PIM desagregado por Fuente de Financiamiento y genéricas de gasto respectivamente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuente de Financiamiento / Genérica de Gasto</th> <th>PIM</th> <th>CERTIFICACIÓN</th> <th>Variación %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Recursos Directamente Recaudados</b></td> <td><b>91,880,703</b></td> <td><b>88,299,710</b></td> <td><b>96.1%</b></td> </tr> <tr> <td>Personal y Obligaciones Sociales</td> <td>39,014,305</td> <td>38,688,859</td> <td>99.2%</td> </tr> <tr> <td>Pensiones y Otras Prestaciones Sociales</td> <td>2,307,435</td> <td>2,098,543</td> <td>90.9%</td> </tr> <tr> <td>Bienes y Servicios</td> <td>45,816,529</td> <td>44,634,588</td> <td>97.4%</td> </tr> <tr> <td>Donaciones y Transferencias</td> <td>247,523</td> <td>247,051</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>Otros Gastos</td> <td>66,944</td> <td>37,663</td> <td>56.3%</td> </tr> <tr> <td>Adquisición de Activos No Financieros</td> <td>4,427,967</td> <td>2,593,006</td> <td>58.6%</td> </tr> <tr> <td><b>Donaciones y Transferencias</b></td> <td><b>1,226,793</b></td> <td><b>969,269</b></td> <td><b>79.0%</b></td> </tr> <tr> <td>Bienes y Servicios</td> <td>794,309</td> <td>759,279</td> <td>95.6%</td> </tr> <tr> <td>Adquisición de Activos No Financieros</td> <td>432,484</td> <td>209,990</td> <td>48.6%</td> </tr> <tr> <td><b>Total Pliego OSIPTEL:</b></td> <td><b>93,107,496</b></td> <td><b>89,268,979</b></td> <td><b>95.9%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Fuente de Financiamiento / Genérica de Gasto	PIM	CERTIFICACIÓN	Variación %	<b>Recursos Directamente Recaudados</b>	<b>91,880,703</b>	<b>88,299,710</b>	<b>96.1%</b>	Personal y Obligaciones Sociales	39,014,305	38,688,859	99.2%	Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2,307,435	2,098,543	90.9%	Bienes y Servicios	45,816,529	44,634,588	97.4%	Donaciones y Transferencias	247,523	247,051	99.8%	Otros Gastos	66,944	37,663	56.3%	Adquisición de Activos No Financieros	4,427,967	2,593,006	58.6%	<b>Donaciones y Transferencias</b>	<b>1,226,793</b>	<b>969,269</b>	<b>79.0%</b>	Bienes y Servicios	794,309	759,279	95.6%	Adquisición de Activos No Financieros	432,484	209,990	48.6%	<b>Total Pliego OSIPTEL:</b>	<b>93,107,496</b>	<b>89,268,979</b>	<b>95.9%</b>
Fuente de Financiamiento / Genérica de Gasto	PIM	CERTIFICACIÓN	Variación %																																														
<b>Recursos Directamente Recaudados</b>	<b>91,880,703</b>	<b>88,299,710</b>	<b>96.1%</b>																																														
Personal y Obligaciones Sociales	39,014,305	38,688,859	99.2%																																														
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2,307,435	2,098,543	90.9%																																														
Bienes y Servicios	45,816,529	44,634,588	97.4%																																														
Donaciones y Transferencias	247,523	247,051	99.8%																																														
Otros Gastos	66,944	37,663	56.3%																																														
Adquisición de Activos No Financieros	4,427,967	2,593,006	58.6%																																														
<b>Donaciones y Transferencias</b>	<b>1,226,793</b>	<b>969,269</b>	<b>79.0%</b>																																														
Bienes y Servicios	794,309	759,279	95.6%																																														
Adquisición de Activos No Financieros	432,484	209,990	48.6%																																														
<b>Total Pliego OSIPTEL:</b>	<b>93,107,496</b>	<b>89,268,979</b>	<b>95.9%</b>																																														
Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros <b>Responsable: Presupuesto</b>	Este indicador llegó a un índice de 1.02 al cierre del año.																																																
% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI <b>Responsable: Racionalización</b>	Se logró el 53% (35/66) procesos clave rediseñados y alineados al PEI																																																
% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO <b>Responsable: SGC</b>	Se logró el 53% (35/66) procesos clave rediseñados e incorporados al ISO																																																
% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osiptel. <b>Responsable: Innovación</b>	Este indicador llegó al 49% de ejecución al cierre del año																																																
% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión. <b>Responsable: Innovación</b>	Este indicador llegó al 13% de ejecución al cierre del año.																																																
% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones <b>Responsable: Racionalización - Comité de Riesgos</b>	Este indicador llegó al 100% de ejecución al cierre del año.																																																
% del sistema de gestión del conocimiento implementado <b>Responsable: RRII</b>	Este indicador llegó al 50% al cierre del año.																																																

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema <b>Responsable: RRH</b>	Este indicador no se llegó a ejecutar. El sustento de la no ejecución se detalla en la sección de problemas presentados y medidas correctivas.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI <b>Responsable: Racionalización – Comité Control Interno</b>	Este indicador llegó al 86% de ejecución al cierre del año.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR <b>Responsable: Racionalización – Comité de Riesgos</b>	Este indicador llegó al 88% de ejecución al cierre del año.
% de efectividad de la programación presupuestal. <b>Responsable: Presupuesto</b>	<p>- Este es un indicador evalúa la variación del presupuesto a nivel de Gerencias se encuentren dentro del porcentaje ideal de modificaciones +-10%, por ello se programa efectividad 90%, en el año 2018 se logró 106%.</p> <p>Las Gerencias GAF, GCC, GSF, GG, GOD, GPP, GPRC, GPSU, ST y GAL obtuvieron niveles de variación +-10% al 31.12.2019 de acuerdo a lo programado.</p> <p>Asimismo, las Gerencias GTICE, OCI, PD, PP y CD obtuvieron niveles de variación superiores al porcentaje de +-10%, debido a necesidades adicionales y priorizaciones de gasto.</p>
% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año <b>Responsable: Presupuesto</b>	<p>Meta alcanzada porque presupuesto 2019 estuvo disponible desde el primer día útil del mes de enero 2019.</p> <p>La carga del Presupuesto inicial del período 2019 se realizó de acuerdo a la Resolución de Presidencia N° 139-2018 /OSIPTEL del 26.12.2018 que ascendió a S/. 84'353,892.</p>
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF <b>Responsable: Presupuesto</b>	<p>El proyecto Presupuesto presentado al MEF el 22.06.2018 con carta N° 020-GPP/2018 ascendía a S/ 82,755,768 de acuerdo a la Asignación Presupuestaria Multianual aprobada.</p> <p>No obstante, se realizaron gestiones adicionales para lograr que la Asignación Presupuestaria Multianual aprobada se incremente para financiar parte del IV Plan de Contingencia del TRASU, lográndose una aprobación final del Presupuesto 2019 de S/ 84,353,892 (102%) el 05.09.2018; esta cifra es la que ha sido aprobada en el PIA 2019 en la Resolución de Presidencia N° 139-2018-PD/OSIPTEL.</p>

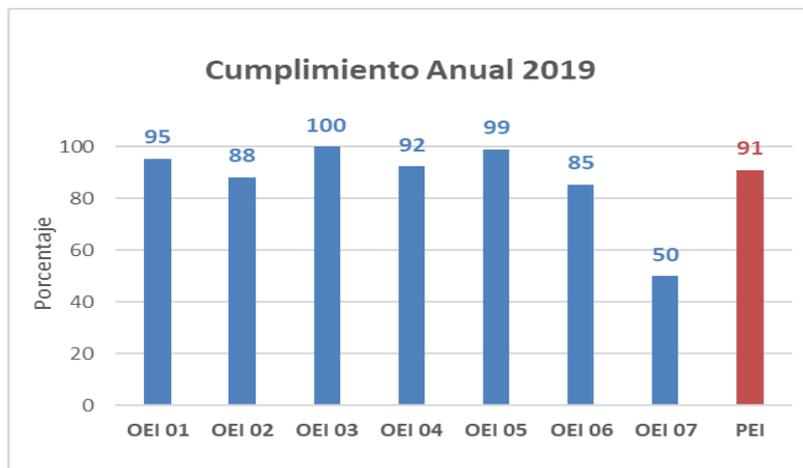
**Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:**
**Plan Estratégico y Operativo de la Institución.**

- ✓ **Evaluación del PEI 2018 – 2022.** El PEI contempla un total de 152 metas programadas para el año 2019; de las cuales, 121 metas fueron ejecutadas al 100%, 23 metas presentaron ejecución menor al 100% y 8 metas no presentaron ejecución



alguna. De acuerdo a estos resultados; el PEI, al cierre del año 2019, presenta un cumplimiento promedio del 91%

En cuanto a los Objetivos Estratégicos Institucionales - OEI, el cumplimiento es el siguiente:



✓ **Evaluación de cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2019.**

Como corresponde al desarrollo del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con todas las Unidades Orgánicas de la Institución, realizó la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2019.

Como es práctica en esta Institución, el mencionado documento de gestión operativa, se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, éstas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Las metas provenientes del Plan Estratégico Institucional - PEI 2018 – 2022, fueron incorporadas en los Productos y en las Unidades Orgánicas correspondientes.

La evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado 93% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución para el año 2019.

En el mencionado año el OSIPTEL programó 540 metas; de las cuales, el 84% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 456 metas. Asimismo, el 11% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado (59 metas) y el 5% de las metas no presentan ejecución (25 metas).

✓ **Formulación del Plan Operativo Institucional 2020**

El proyecto de Plan Operativo Institucional POI 2020 fue elaborado entre los meses de febrero y mayo de 2019 conforme a la normativa emitida por el CEPLAN. Finalmente, se aprobó con Resolución de Presidencia el 29 de mayo de 2019 cumpliendo con el plazo establecido por el CEPLAN.



En relación al requerimiento de consistencia entre el POI y el PIA, se efectuaron las actualizaciones requeridas por las UO y, finalmente, se realizó la consistencia entre el POI 2020 y el PIA 2020 en el aplicativo CEPLAN, como señala la Guía de Planeamiento. Posterior a ello, con Resolución de Presidencia el 31 de diciembre de 2019 se aprobó el POI 2020.

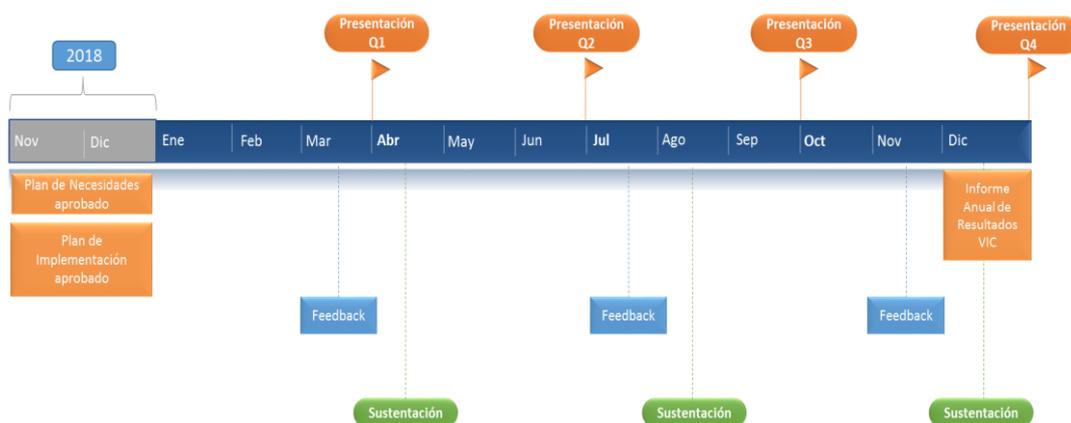
### Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – Sistema VIC

Teniendo en cuenta la importancia de contar con información confiable del sector de telecomunicaciones, con la finalidad de analizarla y convertirla en conocimiento útil para una mejor toma de decisiones, el OSIPTEL viene implementando desde el 2018, el Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema VIC).

Como se puede apreciar en el **Gráfico 1**, este sistema implica que los equipos técnicos de Competencia, Calidad del Servicio y Atención a Usuarios, desarrollen y sustenten, con frecuencia trimestral, una serie de Productos VIC de análisis alto<sup>3</sup> ante un Comité Central, el cual, dispone tanto su aprobación, como la implementación de las recomendaciones que se acuerden en dicha sesión de sustentación.

Cabe mencionar que desde la fase de programación de los productos (plasmada en el Plan de Necesidades que se elabora a finales del año anterior), hasta la sustentación del producto, el Sistema contempla, dentro de su proceso operativo, la interacción y trabajo en equipo de colaboradores de diferentes áreas y gerencias. Esto con la finalidad de que, a través de la inclusión de diferentes perspectivas y experiencias, se logre enriquecer cada uno de los Productos VIC de análisis alto.

Gráfico 1. Fases del desarrollo de los Productos VIC



A lo largo del 2019, se desarrolló un total de 23 Productos VIC: Competencia (14) Calidad del Servicio (06) y Atención a Usuarios (03). De este total, tal como muestra la

<sup>3</sup> Los Productos VIC pueden ser de alto (a nivel de resultado) o de bajo análisis (a nivel de insumos). Aquellos de análisis alto son sujetos de sustentación para su aprobación.

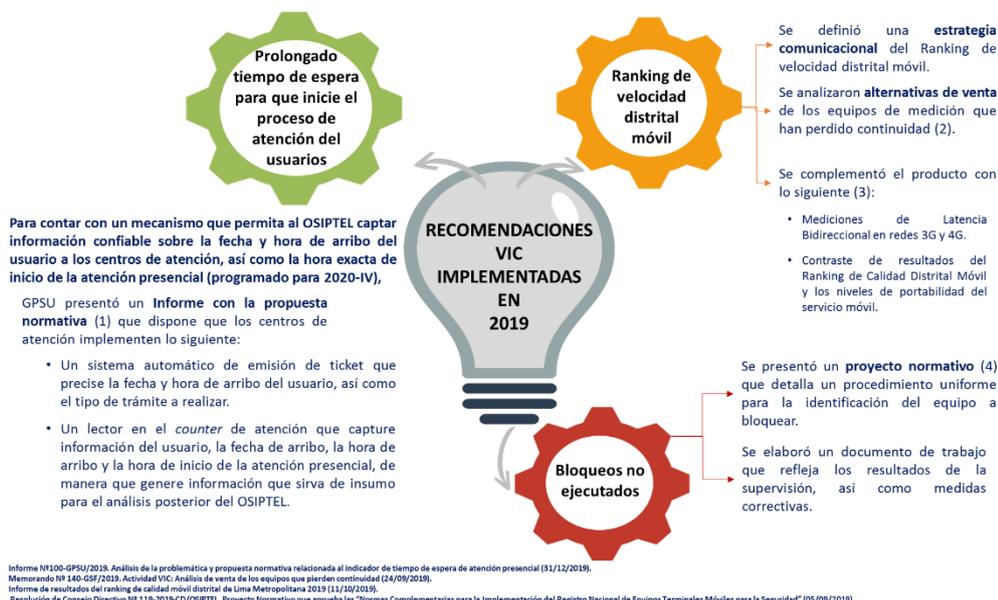
Tabla 1, a través de 3 sesiones<sup>4</sup>, se sustentaron y aprobaron 7 Productos VIC de análisis alto.

**Tabla 1. Productos de VIC sustentados y aprobados durante el 2019**

Equipo VIC	Nombre del Producto VIC
Competencia	Desempeño financiero de las empresas del sector.
	Tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones.
Calidad del Servicio	Ranking de calidad de velocidad distrital móvil.
	Interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales.
Atención a Usuarios	Bloqueos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios.
	Prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario, por parte de las empresas operadoras.
	Elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio.

Dichos productos de análisis alto generaron un total de 22 recomendaciones, de las cuales, 7 se programaron y ejecutaron oportunamente durante el año 2019. Como consecuencia de la sustentación de estos productos, el Gráfico 2 siguiente muestra las principales recomendaciones (acciones derivadas) que se lograron programar y ejecutar oportunamente en el 2019.

**Gráfico 2. Principales recomendaciones VIC implementadas en el año 2019**



Por último, cabe mencionar que al finalizar el año 2019, los Equipos Técnicos y la Unidad Facilitadora del Sistema VIC (Gerencia de Planeamiento y Presupuesto), elaboraron el Informe Anual de Resultados del Sistema VIC, el cual, sistematizó las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del sistema, así como el estado

<sup>4</sup> Las 3 sesiones de sustentación de Productos VIC se realizaron los días 26 de abril, 09 de agosto y 03 de diciembre del año 2019.

actual de cumplimiento de las acciones derivadas o recomendaciones. Todo ello con la finalidad de asegurar la sostenibilidad del Sistema.

### Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto

#### ✓ **Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas.**

A fin de mantener comunicada a la Institución respecto a los logros alcanzados en la ejecución de sus metas a nivel de Objetivos Estratégicos y Unidades Orgánicas, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha diseñado el Boletín Informativo el cual, trimestralmente, da cuenta del nivel de logro alcanzado por la Institución en relación a sus metas contempladas en los documentos de gestión estratégica y operativa, durante el año 2019.

En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto pone a disposición de la Institución dichos boletines los cuales se transmiten vía correo electrónico, al cierre de cada Monitoreo y al concluir cada Evaluación. Asimismo, dicho Boletín es grabada en el “Intranet” y en “Públicos” donde adicionalmente encontrarán el detalle de los logros alcanzados por la Institución en la ejecución de metas programadas para el periodo en análisis.

Esta práctica iniciada por la Gerencia busca contribuir con el principio de transparencia dentro de la Institución, así como asegurar la comunicación a todo el personal.

Al término del año 2019 se desarrollaron los 4 boletines correspondientes al cierre del año 2018, al primer, al segundo y al tercer trimestre del 2019, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.

#### ✓ **Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”**

Es importante mencionar que OSIPTEL a partir del periodo fiscal 2015, cuenta con un Programa Presupuestal con Enfoque a Resultados denominado “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”, el cual fue creado para hacer frente el problema de la “provisión inadecuada de servicios de telecomunicaciones”.

Asimismo, el Programa Presupuestal de OSIPTEL cuenta con tres productos que ofrece al público usuario de telecomunicaciones y una Acción Común, que a continuación se detallan:

- Producto N° 01: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio.
- Producto N° 02: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
- Producto N° 03: Usuarios Protegidos en sus derechos.
- Acción Común al PPR



Al cierre del año 2019, el cumplimiento promedio del Programa Presupuestal ha sido de 97.84%, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de línea para el referido periodo.

### Programación y formulación del presupuesto

- ✓ El presupuesto para el período 2019 estuvo disponible en el SAI desde primer día hábil del mes de enero 2019 para que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.

Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SIAF:

- ✓ Una vez recepcionada la PCA, distribuyó el Presupuesto por unidad ejecutora y se efectuó la priorización por partidas y metas hasta obtener el Presupuesto listo para la emisión de certificaciones presupuestales.
- ✓ El proceso de carga del Presupuesto Institucional de Apertura en el Sistema SAI del Ejercicio fiscal 2019, se realizó el 30 de diciembre 2018, a nivel de Centro de Costo, proyectos, clasificadores y metas presupuestarias; efectuada a través de aplicativos informáticos.

### Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.

- ✓ Mediante Resolución N° 139-2018-PD/OSIPTEL del 26 de diciembre del 2019 se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura 2019 por un monto de S/.84'353,892 por la fuente Recursos Directamente Recaudados.

### Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- ✓ Con Resolución de Presidencia N° 0141-2018-PD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 26 de diciembre de 2018; se aprobó la Directiva denominada "Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público del OSIPTEL para el Ejercicio Fiscal 2019.
- ✓ Durante el ejercicio 2019, previo análisis se ha procedido en forma permanente con las aprobaciones en forma oportuna de las certificaciones de disponibilidad presupuestal solicitadas por las áreas responsables.
- ✓ Se realizó la formalización de 12 modificaciones presupuestales en el nivel funcional programático y 3 modificaciones presupuestal en el nivel institucional.

### Evaluación del Presupuesto.

- ✓ De acuerdo a la Directiva N° 001-2019-EF/51.01, se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto correspondiente al II Semestre 2018, y con carta N° 011-GPP/2019 del 13.02.2019 se remitieron a la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.
- ✓ De acuerdo a la Directiva N° 001-2019-EF/51.01, se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto correspondiente al I Semestre 2019, y con carta N° 027-GPP/2019 se remitieron a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.



- ✓ Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República y Contraloría la evaluación del Presupuesto Anual II Semestre 2018, mediante cartas N° 158, 159 y 160-PD/2018.
- ✓ En aplicación al artículo 58° del DL N° 1440 Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público, el Informe Global de la Gestión Presupuestaria se efectúa anualmente.
- ✓ Se cumplió con remitir los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2018 y de enero a noviembre 2019; 5 reportes en cada mes y en junio (semestral) se adjuntó la memoria y las notas a los EEPP.

### Gestión de Procesos Institucionales.

Se realizó una capacitación al personal del TRASU, a fin de estandarizar los términos técnicos relacionados a la Gestión de Procesos, así como iniciar con la formación de la cultura de procesos en nuestra institución y cumplir con la Normativa exigida por la Presidencia del Consejo de Ministros.

Se culminó con el análisis técnico del Proceso de Solución de Reclamos, Gestión de Sanciones y de Denuncias del TRASU, a efecto de informar a la Gerencia General sobre la situación actual (escenario AS IS) del Proceso en mención, a través de la definición de los procesos al nivel 1 (procesos), 2 (subprocesos) y 3 (subprocesos a nivel de actividades) utilizando como herramientas de trabajo: diagramas de procesos así como fichas de procesos (en ésta última se precisa al nivel de tareas), incluyendo los requerimientos o vacíos identificados.

El alcance del presente diagnóstico de situación actual comprende los siguientes componentes del Proceso de Solución de Reclamos, Imposición de Sanciones y Gestión de Denuncias del TRASU, los cuales han sido conciliados por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) y la Jefatura del Proyecto de Rediseño de Procesos del TRASU, como son:

PROCESOS NIVEL 0	PROCESOS NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS NIVEL 3
SOLUCION DE RECLAMOS, GESTION DE SANCIONES Y DE DENUNCIAS	1. SOLUCION DE RECLAMOS	1. RECEPCION Y ADMISIBILIDAD DE EXPEDIENTES	1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora
			1.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario
		2. RECEPCION DE DOCUMENTACION ADICIONAL PARA EL EXPEDIENTE	2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora
			2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente
		3. CALIFICACION Y ASIGNACION DEL EXPEDIENTE	3.1 Calificación y Asignación del Expediente
			3.2 Asignación de la organización interna en el SISTRAM
			3.3 Reasignación del Expediente
			3.4 Des asignación del Expediente

PROCESOS NIVEL 0	PROCESOS NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	PROCESOS NIVEL 3
		4. DIGITALIZACION DEL EXPEDIENTE Y DOCUMENTACION ADICIONAL	4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
		5. ARMADO DEL EXPEDIENTE	5.1 Armado del Expediente
		6. ANALISIS DEL EXPEDIENTE Y ELABORACION DEL PROYECTO DE RESOLUCION	6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Tramite y Resolución Final
			6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda
			6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente
			6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído de Anulación de Resolución
			6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo
			6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
		7. ORGANIZACIÓN Y CONVOCATORIA DE LA SESION	7.1 Organización y Convocatoria de la sesión
		8. ELABORACION E IMPRESIÓN DEL ACTA DE SESION	8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión
		9. NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES	9.1 Notificación de las Resoluciones
			9.2 Publicación de Edicto
		10. ANEXO DE DOCUMENTACION AL EXPEDIENTE Y FOLIACION	10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
		11. ARCHIVO AL EXPEDIENTE	11.1 Archivo al expediente
			11.2 Remisión y Solicitud al Archivo Central
	2. GESTION DE SANCIONES Y DE DENUNCIAS	12. IMPOSICION DE SANCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS DEL TRASU	12.1 Elaboración del Informe Semestral de Denuncias
			12.2 Elaboración de Informe Semestral de Infracciones al Procedimiento (Queja)
			12.3 Elaboración de Informe Semestral de Evaluación de Cumplimiento
			12.4 Revisión de Casos Especiales
			12.5 Verificación de Medidas Correctivas
			12.6 Imposición de Sanciones del TRASU
		13. DENUNCIAS	13.1 Atención de Denuncias

Al respecto, se puede apreciar que se trata de 45 procesos, los cuales han sido representados por diagramas de procesos y fichas de procesos, siendo 30 DOPs y FOPs correspondientes al nivel de 3 de procesos, debidamente validados técnica y funcionalmente; 13 DOPs y FOPs pertenecientes al nivel 2 de procesos y 2 DOPs y

FOPs pertenecientes al nivel 1 de procesos. Es importante precisar que al estar validado funcionalmente el nivel 3, tácitamente ya se encuentran validados el nivel 1 y 2, debido a que la información específica del nivel 3 ya ha sido validada funcionalmente por los funcionarios del negocio.

### Gestión de Innovación.

Se realizaron los Viajes de Inmersión en las Oficinas Desconcentradas de La Libertad, Cuzco, San Martín y Loreto, realizando la capacitación en Design Thinking a los jefes de la OD; asimismo, en la semana de inmersión se realizó el acompañamiento para el desarrollo de las actividades de empatizar con el usuario, identificar hallazgos sobre las experiencias, motivaciones y expectativas, identificación de ideas y desarrollo de prototipos testeados con los usuarios.

En el viaje de inmersión los equipos de las OD lograron identificar 127 ideas y desarrollaron las siguientes propuestas:

Oficinas Desconcentradas	Propuestas Identificadas
La Libertad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisionado del OSIPTEL ante casos evidentes y críticos.</li> </ul>
Loreto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar los procedimientos de forma sencilla y amigable, con los adultos mayores; ello puede ser a través de un banner/afiche que podría estar ubicado cerca de la fila preferencial.</li> </ul>
San Martín	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audiencia Conciliatoria para la solución de reclamos recurrentes por Baja, Migración y Suspensión no atendidas.</li> <li>Instalación de un módulo de orientación en el local de la empresa.</li> <li>Capacitaciones a personal del Centro de Atención de TDP en San Martín sobre procedimientos de Baja, Migración y Suspensión". (Hoja de ruta del usuario" – Formato).</li> </ul>

### Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ Conforme a lo planificado, se realizó la Revisión por la Dirección N° 19, correspondiente al periodo 2018.
- ✓ Se revisó, rediseñó e incorporó al SGC los siguientes procedimientos clave:

Procedimientos	Código
1. Ajustes de tarifas tope	P-REC-02
2. Gestión del riesgo	P-SGI-09
3. Emisión de normas por el consejo directivo	P-GNO-01
4. Determinación de cargos de interconexión diferenciados	P-REC-03
5. Fijación o revisión de tarifas o cargos de interconexión tope	P-REC-01
6. Solución de controversias que no involucra una infracción	P-REC-07
7. Monitoreo	P-PSU-01
8. Supervisión	P-PSU-02
9. Resolución de PAS y MC por GG	P-FIS-01
10. Resolución de PAS y MC por el TRASU	P-FIS-02

11. Solución de controversias que involucra la comisión de una infracción	P-REC-02
12. Gestión de casos de usuarios	P-GDU-04

- ✓ Se revisó, rediseñó e incorporó al SGC los siguientes procedimientos solicitados por la Alta Dirección:

Procedimientos	Código
1. Suministros para los consejos de usuarios	P-GFI-01
2. Contrataciones menores	P-GLO-05
3. Control de ingreso y salida de colaboradores	P-GLO-06

- ✓ Se revisó, adecuó y actualizó los siguientes procedimientos del SGC:

Procedimientos	Código
1. Atención de Solicitudes de Soporte Informático	P-GTI-02
2. Atención y Orientación de Usuarios	P-GDU-01
3. Atención de denuncias	P-GDU-03
4. Pago a Proveedores	P-GLO-02

- ✓ Se logró emitir el informe conteniendo el autodiagnóstico solicitado por la PCM, Norma técnica N° 001-2019-PCM-SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Adicionalmente, se emitió previamente, un primer informe, denominado "Etapa I – Condiciones Previas" para la implementación de la norma aludida.

### Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.

Se coordinó con ASIET la organización del Encuentro ASIET-REGULATEL, en el marco del CLT-19. Este proyecto involucró la convocatoria a las autoridades de los Reguladores miembros del Foro, presidido por el OSIPTEL, a fin de establecer un programa de trabajo para abordar el tema de Fomento al despliegue de nuevas redes de conectividad.

En el segundo semestre se implementó el proyecto para la reactivación de la página web del REGULATEL, como parte de la gestión de la Presidencia del Foro a cargo del OSIPTEL.

El OSIPTEL participa permanentemente en todas las sesiones a distancia convocadas en el periodo en los diversos espacios internacionales afines al sector, tales como REGULATEL, CITEL, UIT, entre otros.

Finalmente, se identificaron organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional, tales como APEC y COMTELCA, que facilitaron la participación de funcionarios de la entidad en diversos espacios internacionales tales como el Taller "Advancing the Services Agenda in APEC: A Focus on Implementing the APEC Index Pilot Program", realizado en Vietnam, el Taller APEC "Workshop on Translating APEC's Non-Binding Principles for Domestic Regulation



of the Services Sector Into Practice: A Focus on Transparency and Predictability in Rule Making”, realizado en Chile, el “Workshop on ICT Infrastructure for Smart Sustainable City in the APEC Region” realizado en Corea; el Taller “Regulando para la inclusión”, realizado en Costa Rica.

### Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución.

Se realizaron coordinaciones permanentes con los organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL. Destaca el trabajo desplegado en el periodo en calidad de Presidencia de REGULATEL, lo cual implica una coordinación permanente con otros Reguladores de la Región y organismos involucrados con la agenda definida para el año en curso. Asimismo, se realizan coordinaciones permanentes con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores, y la Presidencia del Consejo de Ministros.

El OSIPTEL participó en un total de 14 eventos de representación a nivel internacional, entre las que destacan: Talleres organizados por APEC realizadas en Vietnam, Chile y Corea del Sur, dos reuniones del NER y RPC de la OCDE, llevadas a cabo en Francia, reunión de los Grupos de Trabajo y Comité Ejecutivo de REGULATEL, llevada a cabo Colombia, el Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones realizado en Argentina, el Simposio Mundial de Organismos Reguladores GSR-19 realizado en Vanuatu, la 34° Reunión del CCP./CITEL en Lima, la Asamblea Plenaria del REGULATEL realizada en Paraguay (participación remota).

En el marco de la Asamblea Plenaria del REGULATEL realizada en noviembre en Asunción (Paraguay), se coordinó la elección del OSIPTEL para conformar el Comité Ejecutivo del Foro durante el periodo 2020.

En relación a los eventos con enfoque internacional, en el mes de agosto se llevó a cabo el “Seminario Internacional sobre Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones”. En el mes de setiembre se realizó la “7ma Edición del INTERTEL: Visitas Técnicas al OSIPTEL”, en la que se contó con la participación de funcionarios de otros Organismos Reguladores de la región, tales como ANATEL (Brasil), CRC (Colombia), CONATEL (Paraguay) e INDOTEL (República Dominicana). En octubre se realizó el Seminario Internacional virtual “Calidad de Atención a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”

En lo que respecta a las contribuciones se presentó la experiencia del OSIPTEL en espacios tales como la Reunión de Grupos de Trabajo y Comité Ejecutivo del REGULATEL realizado en Colombia, la Reunión del APEC TEL realizada en Chile, el Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones realizado en Argentina, el taller “Advancing the Services Agenda in APEC: A Focus on Implementing the APEC Index Pilot Program” realizado en Vietnam, el 19° Simposio Mundial de Reguladores (GSR-19) realizado en Vanuatu, el “Workshop on ICT Infrastructure for Smart Sustainable City in the APEC Region” realizado en Corea.

Se destaca que, en el mes de octubre, en el marco de la Reunión de Grupo de Trabajo de usuarios del REGULATEL, el OSIPTEL presentó su experiencia como



una buena práctica, las visitas a las empresas operadores, iniciativa que incluso resultó ganadora del Concurso de Buenas Prácticas organizado por el REGULATEL.

### Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL

Dada la complejidad de la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento, la capacitación a todo el personal, así como la realización de talleres de sensibilización, permitirán reducir las brechas identificadas tales como aislamiento de las bases de datos con los activos del conocimiento, falta de cultura organizacional para el registro de los activos del conocimiento, ausencia de cultura de compartición de los activos del conocimiento, entre otras.

Las demás actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento no se concretaron en tanto se estuvo coordinando con GTICE el servicio de consultoría que ayudará en la formulación del plan con las estrategias y pasos a seguir para la implementación del referido sistema.

El objetivo general de dicho servicio era la formulación del plan institucional para la implementación del sistema de Gestión del Conocimiento en el OSIPTEL, incluyendo como etapas la generación, compartición y utilización del conocimiento tácito y explícito de la organización, para su mejor aprovechamiento y preservación.

Al respecto, dado que GTICE se encuentra evaluando la implementación del referido sistema en articulación con otras soluciones informáticas para el OSIPTEL, a fin de continuar desarrollando el proceso de gestión del conocimiento, para el 2020 se producirán para su difusión, videos con las experiencias en temas específicos.

### Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales.</p> <p>El difuso dimensionamiento de los procesos a analizarse, así como la información se ha venido recibiendo y trabajando al mismo tiempo que el proyecto debía avanzar significativamente, día a día, en base al apretado cronograma de actividades.</p> <p>Incipiente cultura de procesos</p> <p>Falta de apoyo en la facilitación oportuna de los recursos para el proyecto.</p>	<p>Se sinceró el dimensionamiento inicial de los procesos del TRASU a analizarse.</p> <p>Capacitación en Gestión de Procesos.</p> <p>Se asumió el rol adicional, en la práctica, de Coordinación Técnica del Proyecto y se unifico esfuerzos con GAF y demás áreas involucradas, a fin de contar con los recursos necesarios para el proyecto y cumplir con el compromiso pactado con la Alta Dirección.</p>
<p>En relación a la actividad de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	

<b>PROBLEMA PRESENTADO</b>	<b>MEDIDA CORRECTIVA</b>
<p>Se presentó la salida de dos colaboradores del SGC.</p> <p>Se recibió 11 requerimientos de procedimientos de la Alta Dirección.</p> <p>Poco compromiso y disponibilidad de las unidades orgánicas para la elaboración y adecuación de los documentos del SGC.</p>	<p>Se hizo requerimiento, aunque demoró más de lo previsto.</p> <p>Se priorizó la revisión de documentos y se trabajó arduamente para atender dichos requerimientos.</p> <p>Se dio mayor seguimiento y se trabajó tiempo adicional para reducir los tiempos de espera.</p>
<p>En relación a la actividad de Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL</p> <p>Las actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento no se concretaron en tanto se estuvo coordinando con GTICE el servicio de consultoría que ayudará en la formulación del plan con las estrategias y pasos a seguir para la implementación del referido sistema.</p> <p>El objetivo general de dicho servicio era la formulación del plan institucional para la implementación del sistema de Gestión del Conocimiento en el OSIPTEL, incluyendo como etapas la generación, compartición y utilización del conocimiento tácito y explícito de la organización, para su mejor aprovechamiento y preservación.</p>	<p>Dado que GTICE se encuentra evaluando la implementación del referido sistema en articulación con otras soluciones informáticas para el OSIPTEL, a fin de continuar desarrollando el proceso de gestión del conocimiento, en el 2020 se producirán para su difusión, videos con las experiencias en temas específicos.</p>

### Gerencia de Asesoría Legal

El cumplimiento de la Gerencia de Asesoría Legal es del 99%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Detalle del logro de la meta</b>
% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	En un total de 102 recomendaciones de la GAL emitidas en los procedimientos administrativos, el Consejo Directivo acogió el 100% de recomendaciones.
% Declaraciones Juradas sobre conflicto de intereses reportadas	Se presentaron 729 Declaraciones Juradas. Logrando el 100% de cumplimiento en este indicador.
% Normas aprobadas bajo estándares RIA	Durante el año 2019, este indicador fue cumplido al 100% Cinco (5) normas finales y cuatro (4) proyectos normativos están aprobados bajo estándares RIA.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	El indicador fue cumplido al 96.67%
% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Este indicador fue cumplido al 96.86%
% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Este indicador fue cumplido al 99.81%
% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos	Este indicador fue cumplido al 100%
% de ratificación de PAS-GG.	Este indicador fue cumplido al 100%

### Detalle de resultados

Se brindaron 43 Asesorías a la Alta Dirección. Los principales temas son:

- Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.
- Propuesta de Ley de Telecomunicaciones
- Denuncias sobre Barreras Burocráticas.
- Suscripción de convenios interinstitucionales.

Se ha elaborado el análisis de 90 procedimientos administrativos. Los procedimientos administrativos han estado referidos a:

- (i) Procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medida correctiva, respecto a incumplimiento de obligaciones establecidas en:
  - Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
  - Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
  - Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
  - Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija
  - Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos de uso público en centros poblados rurales.
- (ii) Procedimientos Tributarios, respecto al aporte por regulación.

Se realizó el análisis de 14 normas cuyas disposiciones influyen en las funciones del OSIPTEL. Las principales están referidas a:

- (i) El descanso Vacacional (Reglamento del Decreto Legislativo N° 1405)
- (ii) Análisis de Calidad Regulatoria (Nuevo Reglamento del Decreto Legislativo N° 1310)



- (iii) Promoción del uso seguro y responsable de las tecnologías de la información (Reglamento de la Ley N° 30254).
- (iv) Bloqueo de equipos cuyo IMEI es inválido o alterado, cuando han sido reportados como robados y/o perdidos (Nuevo Reglamento del RENTESEG)
- (v) Lineamientos para el Líder de Gobierno Digital
- (vi) Disposiciones contenidas en el DS 131-2018-PCM que modifica los Lineamientos de Organización del estado aprobados por DS 054-2018-PCM
- (vii) Disposiciones de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento
- (viii) Reglamento específico de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones, aprobado por DS 001-2006-MTC

Se participó en el Grupo de Trabajo Interinstitucional para la elaboración del Reglamento de la Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público.

Durante el año 2019, se comentaron 23 proyectos normativos. Los principales son:

- Opinión al Proyecto de Ley N° 4333/2018-CR – “Ley de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación”.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 4305/2018-CR – “Modificación de la Ley N° 29022, Ley para el fortalecimiento de la expansión de infraestructura en telecomunicaciones”.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 4102/2018-CR – “Modificación de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL”.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 4089/2018-CR – “Ley que otorga a los consumidores y usuarios un porcentaje de las multas administrativas impuestas por el INDECOPI y/o los organismos reguladores”.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 4048/2018-CR – “Modificación del artículo 114 del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, a fin de regular la instalación de cableado de los servicios eléctricos”.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 3893/2018-CR – “Ley que promueve la creación de un sistema nacional de gestión del suelo y del subsuelo”.
- Opinión sobre la Resolución Ministerial N° 1008-2018-MTC/01.03, que dispone la publicación para comentarios del Proyecto de Decreto Supremo que aprueba la Norma que Regula el Arrendamiento de Bandas de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Opinión sobre la Resolución Ministerial N° 973-2018-MTC/01.03, publicada el 6 de diciembre de 2018, se dispuso la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que modifica diversos artículos del Reglamento Específico de Homologación de Equipos y Aparatos de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2006-MTC.
- Opinión al Proyecto de Ley N° 4526-2018/CR, Ley de Telecomunicaciones.
- Proyecto de Ley de Control de Concentraciones empresariales solicitado por el Ministerio de Economía Finanzas
- Proyecto de Decreto de Urgencia que aprueba disposiciones que facilitan la ejecución de los proyectos de redes e infraestructura de telecomunicaciones.
- Proyecto de Decreto Supremo que aprueba la norma que regula el arrendamiento de bandas de frecuencia de espectro radioeléctrico para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones



- Modificación de diversos artículos del Reglamento de la Ley N° 29904, ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica.

La Gerencia de Asesoría Legal convocó a 4 Mesas de Trabajo y/o Coordinación, en las que participaron representantes de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Gerencia de Políticas Regulatorias, Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, así como de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados.

Los temas tratados fueron:

- (i) Criterios resolutivos del Consejo Directivo respecto a reincidencia, prescripción y caducidad, atenuantes y eximentes de responsabilidad.
- (ii) Aplicación de la probabilidad de detección.
- (iii) Obligaciones de las empresas operadoras en la contratación del servicio.
- (iv) Criterios para la graduación de multas.

Se participaron en las siguientes comisiones y/o grupos de trabajo institucionales, en atención de las funciones que desempeñan:

- Modificación del Reglamento General de Supervisión y Reglamento de Supervisión y Fiscalización.
- Modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG.
- Grupo de trabajo que evalúa la solicitud de terminación del servicio de telefonía pública rural en 439 Centros Poblados, interpuesta por Telefónica del Perú S.A.A.
- Modificación del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales.
- Rediseño de Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios.
- Mesa de Trabajo para revisión ex post de la normativa del OSIPTEL.
- Rediseño de Proceso de Supervisión y Fiscalización.
- Grupo de Trabajo para la evaluación de las Medidas Extraordinarias del TRASU.

Se emitieron 6 documentos, los cuales tuvieron como finalidad coadyuvar en la defensa de:

- La denuncia por barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad, la obligación de contratar, exclusivamente con RENIEC, el Servicio de Verificación Biométrica y No Biométrica para efectos de la contratación del servicio público móvil, materializado en el artículo 41° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN y 11°-A del TUO de las Condiciones de Uso del Servicio de Telecomunicaciones, así como la obligación de asumir los costos por dichos servicios de verificación biométrica, materializado en el art. 36° del Decreto Supremo N° 009-2017-IN, interpuesta ante el INDECOPI por la empresa Entel Perú S.A.
- La denuncia por barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad, lo dispuesto en el último párrafo del artículo 16°-A de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL – Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, interpuesta ante el INDECOPI por la empresa Entel Perú S.A.

- El proceso contencioso administrativo seguido por Telefónica del Perú S.A.A. en el Expediente N° 18341-2016, respecto a la nulidad de la Resolución N° 099-2016-CD/OSIPTEL.
- El procedimiento de reclamación formulado contra la Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00016-2017-GAF/RD/OSIPTEL, emitida en el Expediente N° 178-2015-GG-GFS.
- Demanda de acción popular, en la que se solicita se declare inconstitucional y/o ilegal la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, en el extremo que modifica el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>5</sup>.
- Proceso contencioso administrativo seguido por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) en el Expediente N° 18341-2016, respecto a la nulidad de la Resolución N° 099-2016-CD/OSIPTEL.

La Gerencia de Asesoría Legal ha sostenido reuniones de coordinación con la Gerencia Supervisión y Fiscalización, así como con la Gerencia General, a fin de unificar criterios, entre otros temas sobre:

- (i) Cómputo de plazo de la reincidencia
- (ii) Factores a considerar para la aplicación de la probabilidad de detección
- (iii) Cómputo del plazo de la prescripción de la potestad sancionadora.
- (iv) Cómputo del plazo de caducidad.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Sobre el Indicador “% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada”</p> <p>Se ha incrementado las solicitudes de acceso a la información por parte de las empresas operadoras; respecto a documentos voluminosos.</p>	<p>Se solicitó que cada unidad orgánica designe a un representante, con quien se realizará las coordinaciones, a fin de agilizar los pedidos de información.</p>
<p>Sobre el indicador “%Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en un plazo no mayor de once (11) días hábiles”</p> <p>La complejidad de los temas abordados, no permite que sean atendidos en el plazo señalado, en tanto implica realizar coordinaciones internas.</p>	<p>La nueva conformación de la Gerencia, a través de sectoristas por unidades orgánicas, permitirá absolver las consultas de manera más breve, en tanto los abogados sectoristas participarán de los procesos de cada unidad.</p>
<p>En relación a la encuesta de satisfacción al cliente de la actividad de “Asesoría”.</p> <p>En atención a un acuerdo del Comité de Gerentes, la GPP realizaría una encuesta total; por lo que la Gerencia de Asesoría Legal, ya no realizaría la encuesta.</p>	<p>Si bien la Gerencia de Asesoría Legal no realizará la encuesta, para cumplir con su objetivo de mejora continua, analizará los resultados de la encuesta que realice la GPP para adecuar sus procedimientos.</p>

<sup>5</sup> Aprobado mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



## Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa es de 97%. Lo alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Reputación del OSIPTEL.	<p>Esta gerencia midió la percepción favorable de los grupos de interés del OSIPTEL a través de encuestas anónimas y obtuvo como Índice de Reputación un 0.43%, donde 1% refiere un panorama ideal en el que el 100% de los grupos de interés consultados consideran que el OSIPTEL es absolutamente eficiente, transparente y todos tienen una percepción favorable frente a la institución.</p> <p>Para realizar este trabajo, la GCC recogió una metodología planteada por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y aprobada por la Alta Dirección.</p> <p>El 0.43% representa una línea de base desde la cual se prevé plantear ajustes a la estrategia de comunicación de esta gerencia.</p>
% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder	<p>En función de un diagnóstico general de imagen del OSIPTEL, esta gerencia se planteó un paquete de estrategias por grupos de interés. Con ello, pudo desarrollar con éxito una serie de actividades dirigidas a cada grupo de interés.</p>
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	<p>Cumplimos con el 86.32% de las actividades previstas en las estrategias diseñadas para cada <i>stakeholder</i>. Desarrollamos intensamente, y con muy buenos resultados de favorabilidad positiva, las estrategias dirigidas a los usuarios y medios de comunicación; y avanzamos sustancialmente con las estrategias diseñadas para el Congreso, el Poder Ejecutivo, las empresas operadoras, especialistas y académicos, con quienes mantuvimos un acercamiento que nos permitió recoger una percepción neutra.</p>

### Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades

#### Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.

Se definió el plan, que delineó el marco de las actividades estratégicas, y se aplicaron encuestas a 11 grupos de interés, lo que nos permitió calcular el Índice de Reputación institucional. En este punto, cabe precisar que no se pudo aplicar encuestas al *stakeholder* "organismos internacionales" porque no hubo actividades que congregaran a sus autoridades en Lima.

No se obtuvo respuestas a las encuestas enviadas a los representantes de gremios empresariales, no obstante, las mismas personas se encuentran en la base de datos de las empresas operadoras, donde pueden haber respondido dichas encuestas. Hay que tener en cuenta que las encuestas son anónimas, por lo cual, no podemos saber quiénes las respondieron.

### Implementación de soportes para la comunicación estratégica

- Las encuestas fueron aplicadas dos veces en el año, en bloques, por grupos de interés, a la misma base de datos en ambos momentos, para saber si hubo cambio de percepción entre el 1er y 2do semestre.
- Las encuestas se enviaron mediante el sistema gratuito de Google Forms, considerando una característica básica: el anonimato del encuestado, con el propósito de generar confianza entre los participantes respecto a las respuestas que enviaban y reducir el riesgo de distorsión en las respuestas.

### Ejecución de acciones de comunicación digital

- Construimos una comunidad virtual sólida al incrementar 31.9% en la cantidad de seguidores en nuestras redes sociales y 83.9% en nuestras interacciones a través de nuestra página web y herramientas digitales institucionales.
- Implementamos una intensa producción y difusión de piezas gráficas y audiovisuales de orientación al público en diferentes temas, principalmente en redes sociales, con dos objetivos: tener una marcada presencia en redes sociales y posicionar mensajes dirigidos a empoderar al usuario.
- Logramos convertirnos en el organismo regulador con mayor cantidad de seguidores e influencia en redes sociales. Nuestros seguidores no sólo nos leen sino que interactúan a través de consultas, comentarios y sugerencias.
- Desarrollamos el Comparamovil, una herramienta digital que compara el precio de los equipos móviles en el mercado y que alcanzó un alto consumo entre los usuarios.
- Creamos nuestra Biblioteca Digital. Transformamos nuestra producción bibliográfica impresa en digital, con el consecuente ahorro en servicios de impresión. Presentamos nuestra Biblioteca Digital en la Feria Internacional del Libro y en solo seis meses del año hemos registrado 1,963 descargas de libros. El acceso a en nuestra Biblioteca *on line* abre las puertas a los usuarios para que conozcan las investigaciones que realizamos.
- Desarrollamos cuatro campañas digitales a lo largo del año con buen resultado. Celulares con sangre, Bloqueo de equipos móviles, Chip callejero no va y Campaña Digital OLI que se concentra en las funciones del OSIPTEL.

### Ejecución de acciones de la gestión de medios y relación con stakeholders

- Nuestra producción de contenidos ha sido intensa a lo largo del año 2019 para las diferentes plataformas que consumen nuestros *stakeholders*
- Logramos una relación positiva con los medios de comunicación. Nuestra favorabilidad en la prensa supera el 83% de impactos noticiosos positivos y el 17% restante es neutro, es decir, impactos meramente informativos, con lo cual siempre abonamos en el objetivo de posicionar mensajes del OSIPTEL.
- El año 2019 hemos logrado una mayor presencia en la opinión pública del interior del país, con un 22.3% más en el número de impactos en diferentes medios de comunicación locales gracias al impulso de conferencias de prensa y entrevistas con periodistas de cada ciudad.
- Los periodistas del interior del país han tenido acceso a talleres de capacitación en los que se les ha orientado sobre cómo funciona el mercado de las telecomunicaciones y el rol del OSIPTEL, para facilitar la formulación de su información al público.



- Enfocamos exitosamente el relacionamiento con *stakeholders* a través de visitas al interior del país para conocer in situ cómo funciona el mercado fuera de Lima, así como la realidad de los usuarios y sus problemas de orientación y atención por parte de las empresas operadoras.

### Implementación de acciones de la comunicación interna

- Implementamos una nueva estrategia de comunicación interna ajustada a las necesidades de los colaboradores y a los objetivos del OSIPTEL con la finalidad de fortalecer la identidad y la cultura corporativa.
- Diseñamos una marca paraguas de comunicación interna +*Conectados*, la cual ordena los esfuerzos de comunicación interna de las distintas áreas, categorizando los mensajes y segmentándolos de acuerdo a su contenido en 4 dimensiones de comunicación: Nuestro ADN – En portada – Estar bien – Tu soporte. De esta manera, la propuesta comunicativa es más organizada y atractiva para los colaboradores.
- Concentramos acciones para posicionar nuestros valores institucionales entre los colaboradores a través de diferentes herramientas de comunicación, audiovisuales, impresas y digitales. Todas ellas bajo el concepto “Nuestros valores, nuestro ADN.”
- Elaboramos el Manual de Comunicación Interna, una guía para la gestión de la comunicación interna del OSIPTEL en la que se definen objetivos, una marca paraguas, los lineamientos que guían las acciones de la comunicación interna, así como los procedimientos para difundir mensajes a los colaboradores y para desarrollar contenidos.
- Activamos la comunicación horizontal al interior de la institución. Con los Desayunos OSIPTEL, un espacio de acercamiento entre la alta dirección y los colaboradores, donde se produce un intercambio de inquietudes, ideas y propuestas espontáneas en temas relacionados tanto al papel del OSIPTEL y temas no relacionados al ámbito laboral, como pasatiempos, gustos personales, entre otros.
- Generamos un espacio audiovisual donde se difunden mensajes de la alta dirección, en los que viene participando el presidente de la institución, Rafael Muelle Schwarz, y también ha contado con la participación del gerente general, Sergio Cifuentes.
- Desarrollamos nuevos medios de comunicación interna con el fin de transmitir los mensajes institucionales con una mejor cobertura y de manera más oportuna y amena.

### Fortalecimiento de la imagen institucional

- Las Oficinas Desconcentradas fueron atendidas con material promocional, folletería e indumentaria perfectamente brandeada de acuerdo con la identidad gráfica institucional. Tanto las sedes como los vehículos y los colaboradores llevan la identidad institucional en sus actividades públicas.
- Adicionalmente, se entregaron toldos brandeados a las ODs para que sean identificadas fácilmente durante las jornadas de orientación que realizan en distintos puntos del país.
- Todas las sedes y unidades móviles de la institución se encuentran brandeadas. Las únicas sedes que han tenido retrasos para colocar el logo institucional actualizado son aquellas ubicadas en zonas declaradas patrimonio histórico o arquitectónico.



- La participación del OSIPTEL en diferentes espacios públicos académico-técnicos, como eventos, presentaciones y otras actividades, ha sido relevante en formas y contenidos. Visitamos exitosamente cuatro universidades para presentar el CEU y el PUNKU, con total aceptación por parte de estudiantes y catedráticos.

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.</p> <p>La fórmula de cálculo del Índice de Reputación tuvo que ser replanteada para que cumpla con la metodología existente en este campo.</p> <p>Las encuestas aplicadas vía digital a los representantes de los stakeholders no fueron atendidas. La muestra obtenida fue pequeña en algunos grupos de interés.</p>	<p>La reformulación se realizó en coordinación con la GPP.</p> <p>Se insistió con el envío de las encuestas hasta en cinco oportunidades en busca de respuestas. Aun así la muestra obtenida fue pequeña en el caso del Poder Ejecutivo y el Congreso.</p>
<p>En relación a la actividad de Implementación de soportes para la comunicación estratégica.</p> <p>En algunas oportunidades, las unidades operativas no enviaron la información requerida en los plazos indicados, lo que generó dificultades en la producción de piezas y productos, como presentaciones digitales.</p> <p>Existen demoras en la validación y aprobación de contenidos, así como en la autorización de entrevistas, con lo cual perdemos oportunidades de posicionar mensajes en los medios de comunicación.</p>	<p>Se informó a Gerencia General de esta situación.</p> <p>Se insistió con las unidades operativas en el envío oportuno de información.</p>
<p>En relación a la actividad de Ejecución de acciones de comunicación digital.</p> <p>Se eliminó la ejecución de la campaña de difusión digital con pauta publicitaria al iniciarse la campaña electoral para el nuevo Congreso.</p> <p>Los guiones para la producción de videos tardaron en aprobarse, lo que retrasó la difusión de mensajes planificados.</p> <p>Se registraron cambios en los mensajes a difundir a través de la comunicación digital.</p>	<p>El periodo electoral fue dispuesto por el Gobierno Central.</p> <p>Se informó a Gerencia General de esta situación.</p>
<p>En relación a la actividad de Ejecución de acciones de la gestión de medios y relación con stakeholders.</p> <p>La Memoria Institucional tardó mucho en validarse, pasó por siete (7) correcciones antes de llegar al Consejo Directivo.</p>	<p>Se informó a Gerencia General de esta situación.</p>



### Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas

El cumplimiento de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas es de 93%. Lo alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

#### Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Se cuenta con una ejecución de 68.75% en esta meta al cierre del año.
% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Se cuenta con una ejecución de 92.30% en esta meta al cierre del año.
Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	El indicador llegó alcanzar 98.44% en la disponibilidad de los sistemas de información interna de la institución.
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Este indicador llegó a 99.90% en la disponibilidad del centro de datos.
Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Este indicador llegó a un 95.89% en el nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional. En razón de esto la GTICE viene y seguirá realizando mejoras a los sistemas, en el 2019 se ha realizado mejoras a los sistemas ATUS y SISTRAM así como mejoras mediante los parche aplicados a la infraestructura tecnológica que da soporte a los servicios informáticos de la institución.
Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Este indicador llegó a un 72% en el nivel de satisfacción del cliente externo sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL

#### Detalle de resultados

Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas identificadas con las gerencias usuarias

- Implementación de un módulo de inventario del SAI con problemas reportados y tickets pendientes por resolver
- Implementación de una herramienta de consulta sobre el estado del número telefónico portado a través de la página web del OSIPTEL
- Implementación y funcionamiento de aplicativo OBI - Reporteador Estadístico del SAI (herramienta de Microstrategy)



- Implementación de mejoras para las funcionalidades del sistema de atención de usuarios - ATUS.
- Implementación de mejoras en el aplicativo SEÑAL OSIPTEL
- Implementación de la página web para la difusión interna del sistema de VIC (vigilancia e inteligencia competitiva)
- Implementación del SIGA, sistema para procesar información del sistema nacional de abastecimiento - módulo patrimonio (MEF) durante el ejercicio 2019
- Notificaciones de Asistencia “Siempre a la Hora”
- Sistema de Gestión de Requerimientos de Información IMEI
- Integración con la plataforma de interoperabilidad del estado
- Implementación de funcionalidades en el SIRT - Notificaciones SIRT
- Sistema de reporte de conductas anticompetitivas y/o desleales - SISDEA
- Firmas digitales SISTRAM - SISDOC
- Notificaciones SIRT
- Sistema para la interoperabilidad con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE
- Sistema para la consulta a las bases de datos del RENTESEG referida al bloqueo de equipos terminales móviles
- Acondicionamiento del servidor para la implementación del Repositorio Institucional del Osiptel - ALICIA

Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución

- Dimensionamiento y asignación de un esquema de base de datos para el almacenamiento de la lista de vinculación y EIR
- Modificación de alertas ATUS para atención de consultas electrónicas.
- Mejoras al Sistema de Atención de Usuarios – ATUS
- Mejoras al SISTRAM
- Actualizar la infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos ofrecidos a nuestros usuarios (migración y contingencia)

Implementación de soluciones tecnológicas, de acuerdo a las necesidades identificadas con las gerencias usuarias

- Implementación del aplicativo móvil
- Implementación del Sistema que permita atender los requerimientos de información efectuados por el Ministerio Público, la Policía Nacional y Fiscalías
- Implementar un Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP
- Implementación de la herramienta informática para atención de pedidos de información sobre titulares de equipos terminales móviles.
- Implementación del aplicativo SISREP 2.0
- Web Curso Extensión
- Implementación del Repositorio Institucional del Osiptel

**Problemas presentados y medidas correctivas:**

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de TICs integrados que soportan el negocio institucional.	



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Falta de espacio en los discos para poder avanzar más proyectos. Las gerencias usuarias alcanzaron sus requerimientos visados en el IV trimestre (debido a cambios de personal dentro de la institución)</p>	<p>La GTICE debe contar con espacio en los discos a fin de realizar los trabajos. Se debe realizar un análisis continuo a fin de no realizar esta adquisición a último momento. Las gerencias usuarias deben dar prioridad para realizar las revisiones de los TDR, a fin que los procesos se lleven a cabo dentro de los plazos.</p>
<p>En relación a la actividad de Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Tiempo invertido para el análisis legal el cual era necesario para que las notificaciones sean válidas.</p>	<p>Los sectoristas que corresponden a la GTICE deben priorizar temas como este.</p>

### III. Evaluación Cuantitativa del POI 2019

Se adjunta el **ANEXO 3** con los cuadros que contienen el detalle de las tareas programadas y ejecutadas por las Unidades Orgánicas al cierre del 2019, debidamente visados.

