

Anexo 1: Reporte de Evaluación del Plan Operativo Institucional Al Primer Semestre 2019



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. LOGROS AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE 2019	3
1. Resumen.....	3
2. Acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP	9
3. Problemas presentados y medidas correctivas.	16
III. ANEXOS.....	18



I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Misión

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

Declaración de Política institucional

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

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

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

Objetivos Estratégicos

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



Tomando en consideración el marco estratégico expuesto; el Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2019 se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Programa Presupuestal, se identificaron 3 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y el mercado de telecomunicaciones, son los siguientes:

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

Cada producto, relacionado a las Unidades Orgánicas de Línea, cuenta con indicadores de desempeño que miden el producto y las actividades que lo conforman; asimismo, comprende la programación de una serie de tareas concretas que representan los bienes y/o servicios a ser entregados.

En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, cada una de ellas cuenta con sus propios indicadores de actividad y su correspondiente programación de tareas.

La evaluación semestral del POI 2019, considera el cumplimiento de los indicadores (de producto o de actividad) y el cumplimiento de todas las tareas programadas en el primer semestre 2019. La medición se expresa en promedios porcentuales obtenidos en cada meta y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, aquellas metas que registran un nivel de ejecución mayor al 100%, se han considerado con un 100%.

En tal sentido y en los términos antes mencionado, se expone a continuación los resultados de la evaluación efectuada al POI del OSIPTEL correspondiente al primer semestre 2019.

II. LOGROS AL CIERRE DEL PRIMER SEMESTRE 2019

1. Resumen

Cumplimiento de metas programadas en el primer semestre 2019

a) A nivel Institucional

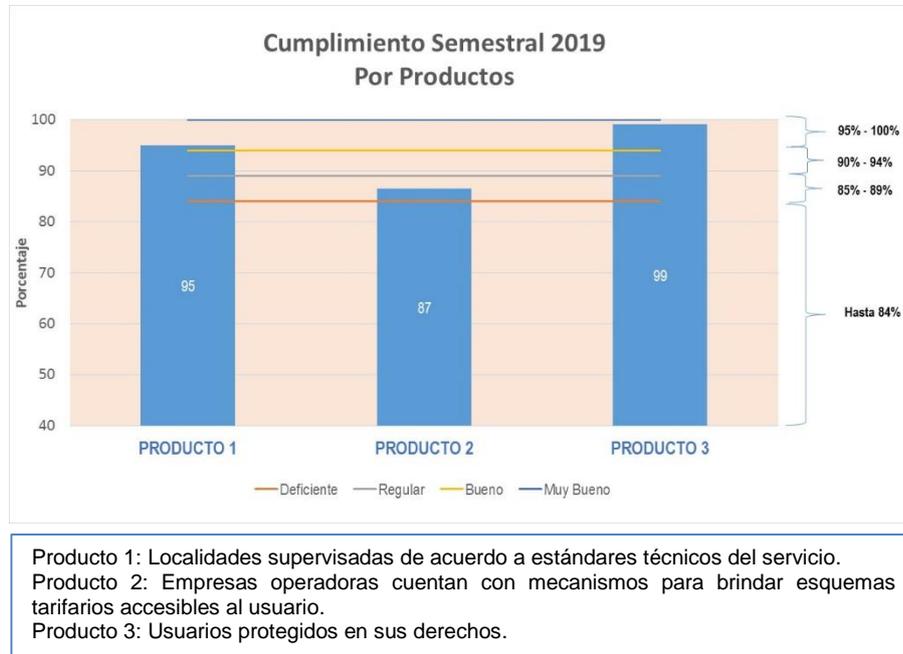
Al cierre del primer semestre 2019, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **93%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 001-2016-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha logrado un calificativo de **Buena** al cierre del primer semestre 2019.

b) Por producto

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

En ese sentido, al cierre del primer semestre 2019, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los conforman, es el siguiente:



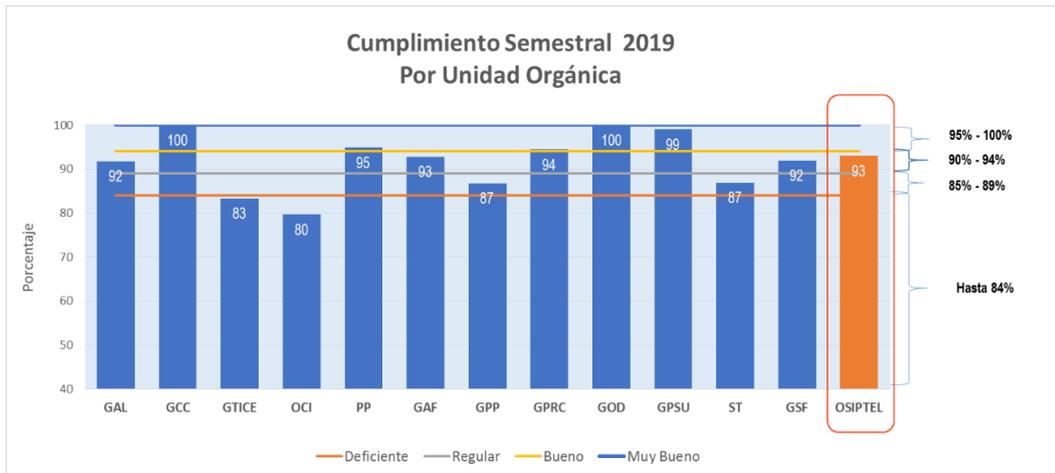
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del 95%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forman parte de este producto. Asimismo, el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 99%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPSU (99%), GSF (100%), GOD (100%) y ST (89%) que forman parte de este producto.
- Con el cumplimiento alcanzado, ambos productos han obteniendo un rango de calificación de **Muy Bueno**.
- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del 87%, este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por GPRC (94%), GSF (50%) y ST (87%) que forman parte de este producto. Los problemas presentados por estas Gerencias en la ejecución de sus metas se describen en “Problemas Presentados y Medidas Correctivas” del anexo adjunto.

c) Por Unidades orgánicas

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





Del gráfico precedente se observa:

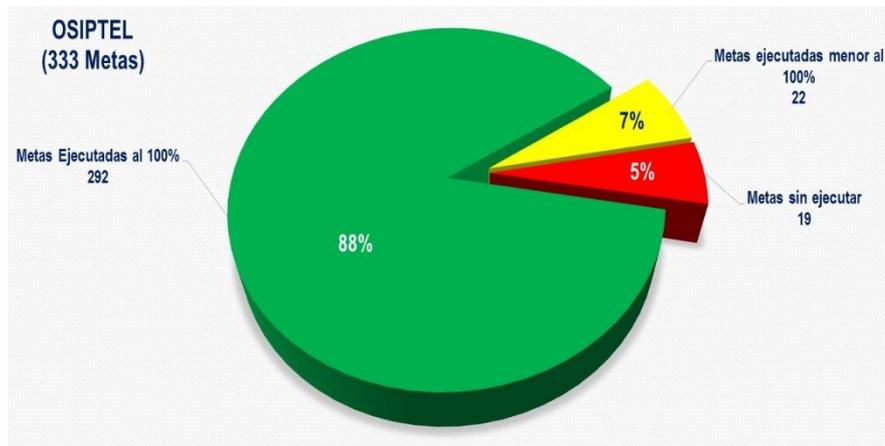
- Las Unidades Orgánicas de Línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 95%, logrando un nivel destacado, llegando a ejecutar 111 metas de un total de 119 metas programadas para este semestre.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 91%, logrando un nivel óptimo considerando el nivel de porcentaje de cumplimiento alcanzado por 2 de las Unidades Orgánicas.

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

Detalle de metas con ejecución parcial y sin ejecución.

En el año 2019 el OSIPTEL programó 597 metas; de las cuales, 333 fueron programadas para su ejecución en el primer semestre. De estas metas, el 88% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 7% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna.





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

A. Por Unidad Orgánica de Línea

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF		
Producto 1	1 Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet.	0.00
Producto 2	2 Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	50.00
	3 Elaboración y difusión de una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	0.00
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC		
Producto 2	1 Modificar o derogar las normas de acuerdo al análisis de la eficacia de las mismas, siguiendo los estándares RIA.	0.00
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU		
Producto 3	1 Servicio de Orientación al Usuario (UM Act PP)	99.66
Secretaría Técnica - ST		
STCCO	1 Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	0.00
TRASU	2 Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	71.87
	3 Emitir Resoluciones que resuelven quejas	71.20



B. Por Unidad Orgánica de Asesoramiento y Apoyo

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
Alta Dirección		
1	% de ejecución de metas PEI programadas	95.79
2	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	99.25
3	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	87.30
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF		
1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	98.10
2	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	99.15
3	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2019 acompañado del informe gerencial (trimestral)	60.00
4	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	50.00
5	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	78.82
6	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	94.38
7	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	62.50
8	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019	0.00
9	Evaluación de mecanismos para promover la igualdad de género	0.00
10	Actualización de la Directiva de Hostigamiento sexual en el trabajo	0.00
Gerencia de Asesoría Legal - GAL		
1	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	93.33
2	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	92.35
3	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	99.44
4	Encuesta de satisfacción de cliente interno	0.00
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP		
1	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	0.00
2	Adecuar la Gestión por Procesos Institucional conforme a la norma técnica N° 001-2018-SGP (Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración Pública)	0.00
3	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	50.00



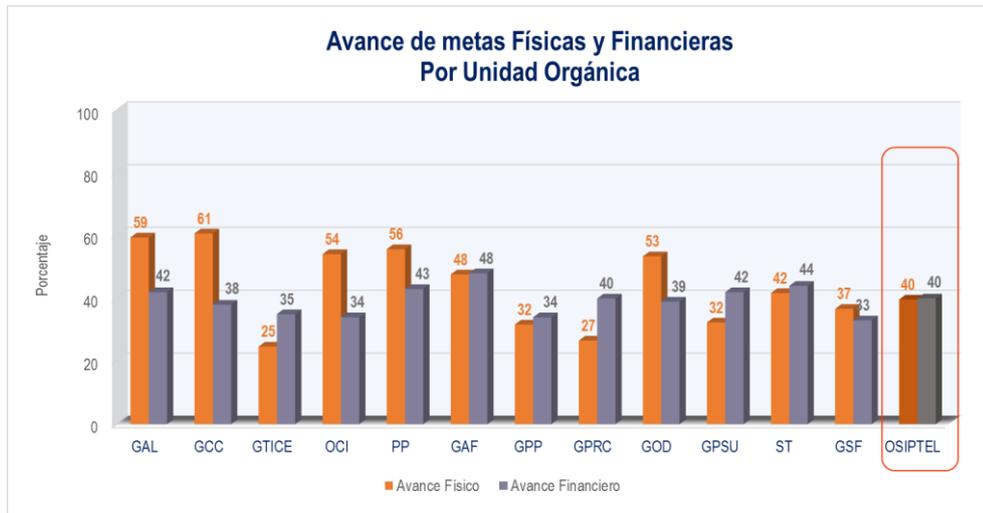
UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento Alcanzado (%)
4	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	0.00
5	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	0.00
6	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	0.00
7	Seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos del OSIPTEL	0.00
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE		
1	Gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas	0.00
2	Implementación de plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas	0.00
Órgano de Control Institucional - OCI		
1	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutados	56.00
2	Emitir informe de auditoría	0.00
3	Elaborar los documentos de auditoría	0.00
Procuraduría Pública - PP		
1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	96.88
2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	87.50
3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	76.00
4	Implementación de metodología para análisis de procesos para aplicar el MASC.	0.00

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

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

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del primer semestre 2019 se muestra en el siguiente gráfico:





Del gráfico precedente se observa:

- El avance promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 40%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Línea. Podemos resaltar a la Gerencia de Oficinas Desconcentradas – GOD, logrando ejecutar un avance del 53% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 39% de su presupuesto.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Podemos resaltar a la Gerencia de Comunicación corporativa - GCC, logrando ejecutar un avance del 61% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 38% de su presupuesto.

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

2. Acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP

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

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

Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.

En lo concerniente a disponibilidad, continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; se realizaron 10,475 supervisiones en 3,901 localidades urbanas y rurales a nivel nacional.

De igual forma, se culminó con las mediciones en campo a los Indicadores de calidad, con un total de 274 centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional en lo que corresponde a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS),



Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) y 29 respecto al servicio de internet.

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

Se supervisó más de 1,468 centros poblados, verificándose el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó más de 1,974 centros poblados a nivel nacional, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.

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

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., aún pendientes; se realizó en el primer semestre un total de 450 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).

Proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO). Se ha supervisado un total de 222 nodos, respecto a la operatividad general del servicio de la RDNFO correspondiente al IV trimestre 2018 y I trimestre del 2019.

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

Regulación tarifaria y promoción de la competencia

Para la regulación tarifaria se realizaron los siguientes Ajustes: Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil, los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2019, 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, así como la revisión del Factor de Productividad.

Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.

Se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural

Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico. Se gestionó lo siguiente: 9 contratos de interconexión y 26 mandatos de compartición de infraestructura entre diversas empresas operadoras.



Supervisión tarifaria y de interconexión.

Se realizaron acciones de monitoreo orientadas al cumplimiento de los artículos 16° (Obligación de contar con una lista de las tarifas establecidas en sus oficinas o página web) y 26° (Plazos de duración de las Tarifas Promocionales) del Reglamento General de Tarifas, por parte de las empresas Entel Perú S.A (Art.16° y 26°), Viettel Perú S.A.C. (Art.16° y 26°) y Telefónica del Perú S.A.A. (Art. 26°).

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

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados ha tramitado 21 expedientes de controversias de los cuales 2 finalizaron en el semestre Asimismo, ha emitido 1 Informe Instructivo.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

Se ha emitido 13 oficios que corren traslado de los recursos de apelación elevados a esta instancia, presentada por: Enel Distribución Perú S.A.A. Red Eléctrica del Sur S.A. Luz del Sur S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C. Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Directv Perú S.R.L. Telefónica del Perú S.A.A. Consorcio Energético de Huancavelica S.A.

En relación a las Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, se efectuaron investigaciones sobre “Presuntos actos de competencia desleal en el mercado de distribución de radiodifusión por cable en la provincia de Maynas”, “Supuesta conducta anticompetitiva en el mercado mayorista de comercialización de recargas con efectos en el mercado de servicios móviles” y “Presunto acuerdo de tarifas en el mercado de servicios móviles” (estas investigaciones son de carácter Reservado).

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

En orientación y atención al usuario, se atendieron a 347,717 usuarios a través de 352,736 orientaciones por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.

En el marco de dicha actividad se efectuó:

- 01 Jornada Nacional de Orientación (entre el 11 y el 16 de marzo, en conmemoración del Día del Consumidor).
- 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
- 01 Curso de Capacitación presencial a Usuarios de la Universidad San Pedro de Chimbote (31.05.2019).
- 01 Curso de 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) (22, 23 y 24 de mayo del 2019)

Gestión de Casos de Usuarios, se finalizaron 323 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, referidos a temas como problemas



con el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio, entre otros.

En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones, se resolvieron 86,424 recursos de apelación y 46,097 quejas, lo cual da un total de 132,521 expedientes.

Actividades de Supervisión. En cuanto al cumplimiento de la normativa del usuario, se realizaron las siguientes acciones relacionadas con:

Interrupciones y Disponibilidad del Servicio: 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 a las interrupciones y mantenimiento; correspondiente al primer semestre de 2018 por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Convergía Perú S.A., Internexa Perú S.A., Fiberlux S.A.C., Centurylink Perú S.A. (antes Level 3 Perú S.A.).

Devoluciones: se ha concluido con la verificación de las devoluciones efectuadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el primer semestre se ha verificado un total de S/ 3'054,470.74 en 5'603,109 abonados afectados; principalmente por interrupciones de los servicios públicos brindados por las empresas Level 3 Perú S.A. (hoy, Centurylink Perú S.A.C.), Optical Technologies S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C.

Marco Normativo de Usuarios:

Se realizaron acciones de supervisión y monitoreo relacionados con el **Reglamento de Portabilidad Numérica en Telefonía Fija y Móvil** en atención a casos de rechazos de consultas previas y solicitudes de portabilidad por enrutamiento.

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**, 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's inválidos) que fueron alterados por personas inescrupulosas para burlar el sistema de bloqueo existente. Las fechas establecidas de bloqueo son las siguientes:

Fecha de Bloqueo	IMEI inválidos
30 de abril	1'500.000
30 de mayo	1'500.000
30 de junio	1'500.000
30 de julio	919.829

Al término del primer semestre se procedió con el bloqueo de 4'500.000 IMEI's de acuerdo con lo programado. Con la aplicación de esta medida, se intenta desincentivar el robo callejero de celulares; y por ende, la violencia ciudadana.

Jornadas y charlas realizadas en el interior del país, se realizaron 2,604 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación.

Asimismo, se realizaron 2,522 charlas de orientación como parte del acercamiento a la ciudadanía para brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, 63 de ellas estuvieron dirigidos a personas con discapacidad.

Tomando en cuenta las actividades de orientación realizadas (jornadas y charlas de orientación), en el periodo analizado se ejecutaron 287 en zonas rurales, y 67 en distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga y zonas fronterizas).

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

En el primer semestre 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.

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

3. Problemas presentados y medidas correctivas.

A continuación se detallan los principales problemas presentados durante el primer semestre 2019, así como las medidas correctivas realizadas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
Las metas físicas consideradas para el periodo en evaluación se ejecutaron de acuerdo a lo programado.	No aplica para este periodo
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
El informe final que evalúa la eficacia de las normas emitidas por el OSIPTEL desde su creación, tomo más tiempo de lo previsto	Se dedicaron más horas a las reuniones de coordinación, efectuando un seguimiento constante para que las



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>dada la complejidad de las normas que repercuten en los usuarios.</p> <p>Algunas de las sesiones del equipo de trabajo se tuvo que ver suspendida debido a la falta de quorum</p>	<p>mismas se ejecuten con la participación de la mayoría de los integrantes.</p>
<p>Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas y la elaboración de documentos como la guía de clemencia.</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 el personal</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>
<p>Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos</p>	
<p>En relación a la actividad de Solución de reclamos, si bien se ha logrado un importante avance en la cantidad de expedientes pendientes de atención respecto de expedientes de apelación (casuística forma) y quejas, aun se cuenta 156,755 expedientes pendientes de los cuales el 82.2% (128,852) corresponde a expedientes de apelación tipo Fondo.</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ampliación parcial de las contingencias 3 y 4. •Elaboración de una matriz de fondo •Elaboración de plantillas de casos recurrentes de fondo <p>Asimismo, se adoptarán las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Precalificación de expedientes de fondo/forma •Implementación del sistema de precalificación. •Gestión de cierre de casos de facturación menores de cien (100) soles. •Depuración de casos cuyos abonados ya no son clientes de las Empresas operadoras.
<p>APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad</p>	
<p>En relación a la actividad de Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG, se presentaron los siguientes problemas:</p> <p>El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2019-IN y publicado en el diario oficial El Peruano el 4 de abril de 2019.</p> <p>La tardía publicación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 afectó la programación del Proyecto RENTESEG, tanto a nivel actividades como de ejecución presupuestal.</p> <p>Mediante Resolución N° 043-2019-PD/OSIPTEL de fecha 2 de mayo de 2019 se</p>	<p>Se tomaron las siguientes medidas correctivas:</p> <p>Sobre la base del nuevo contexto se elaboró un diagrama de Gantt reprogramando las actividades relacionadas con la gestión de la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG.</p> <p>Actualmente, se viene trabajando en la elaboración del proyecto normativo de las nuevas Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG, el cual se encontrará adecuado al nuevo enfoque del Reglamento del RENTESEG.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
incorporó en el presupuesto Institucional la suma de S/ 1 226 793, a fin de realizar y costear parte de las actividades programadas.	

III. ANEXOS

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

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

