

Anexo 2: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Al Primer Semestre 2019



CONTENIDO

I. Detalle de logros alcanzados por Producto y APNOP (Unidades Orgánicas de Línea)	2
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.	7
Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.....	13
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.	23
II. Detalle de logros alcanzados por las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.....	27
Gerencia de Administración y Finanzas	27
Órgano de Control Institucional.....	39
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.....	40
Gerencia de Asesoría Legal	52
Gerencia de Comunicación Corporativa.....	56
Procuraduría Pública.	59
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.	62
III. Evaluación Cuantitativa del POI 2019.....	64



I. Detalle de logros alcanzados por Producto y APNOP (Unidades Orgánicas de Línea)

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

El cumplimiento del Producto 1 es de 95% 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 de la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de calidad del servicio de internet fijo	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de calidad del servicio de internet móvil	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de calidad del servicio de tv de paga	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	En el primer semestre del año se alcanzó preliminarmente un nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (CCS) del 95%.
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet.	Los resultados del indicador se van a presentar a finales de año, dado que las mediciones en campo que se realizaron el 2018-2S, se culminaron de procesar a finales del primer trimestre de 2019, por lo que aquellos CCPPs con presuntos problemas advertidos del procesamiento de dichas mediciones (2018-2S), se van a programar las supervisiones para el 2019-2S. Ante tal escenario, se planteará el reporte del indicador anual, tal como se reporta en el PpR.
Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet el mismo que alcanzó en promedio el 97,3%, las que corresponden a resultados de las mediciones a nivel nacional del servicio de Internet de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A., de acuerdo al promedio ponderado por participación de mercado al 2019-1T.
% de problemas de calidad que cuentan con estándares definidos y/o revisados	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de monitoreos que generaron soluciones	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutadas	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Supervisión 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.

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 aquellos centros poblados donde se detecte incumplimiento de los valores objetivos establecidos se solicitó los Compromisos de Mejora respectivos.

Cabe precisar que las mediciones en campo de calidad correspondiente al periodo 2019-I y fueron realizadas en un total de 274 centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional.

De igual forma, se procedió con la publicación en la página web del OSIPTEL los resultados de los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), correspondiente al semestre 2018-2. En aquellos centros poblados donde se detectaron incumplimiento de los valores objetivos establecidos se solicitó los Compromisos de Mejora respectivos.

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 y Estaciones Base Observadas, correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. por los 4 trimestres del año 2017 y segundo trimestre del año 2018.

En cuanto al servicio de internet, en el semestre, se realizó mediciones del indicador de calidad cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) en 29 centros poblados urbanos a nivel nacional.

Asimismo, se realizó la evaluación del cumplimiento del indicador CVM para las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. en internet fijo; y a las 4 empresas operadoras móviles para el caso de internet móvil; emitiéndose Comunicaciones Preventivas ante el incumplimiento de la velocidad mínima en el periodo enero y junio 2018, a fin que las citadas empresas, adopten acciones correspondientes que garanticen que en los centros poblados donde brinde el servicio de internet fijo se cumpla con el porcentaje de CVM (95%).

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 el Bloque A por parte de la empresa Entel Perú S.A. y en el Bloque B a la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Adicionalmente, se monitoreó el desempeño de la empresa América Móvil Perú S.A.C. respecto al servicio de acceso de internet fijo, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad. También se monitoreó el cumplimiento del indicador Tasa de Reparaciones a la empresa comercializadora Prisontec S.A.C.

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

Con 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, se realizaron supervisiones y monitoreos en 1,468 centros poblados a nivel nacional.

De la misma manera, se emitieron los informes respecto al cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del (reportes de tráfico y ocurrencias); 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 OSIPTTEL mediante Resolución de Gerencia General N° 00053-2018-GG-OSIPTTEL.

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó 1,974 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.

Sobre el particular, se emitieron informes en respuesta de autoridades respecto a la calidad del servicio de telefonía móvil en los distritos de Pallanchacra (provincia y departamento de Pasco); Nieva (provincia Condorcanqui, región Amazonas); Congalla, (provincia Angaraes, región Huancavelica); Camporedondo (provincia Luya, región Amazonas); Huaros (provincia de Canta, región Lima); Ocaña (provincia de Lucanas, región Ayacucho);



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). Con relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) en el primer semestre se ha realizado un total de 222 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 trimestre del 2019.

Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Durante el primer semestre, se iniciaron 83 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 6 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC) y 3 Medidas Cautelares. Asimismo, se evaluó los descargos alcanzados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (17), América Móvil Perú S.A.C. (9), Viettel Perú S.A.C. (7), Entel Perú S.A. (7), Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.; Directv Perú S.R.L., Convergia Perú S.A.; Olo del Perú S.A.C.; Fiberlux S.A.C. (2); Centurilink Perú S.A. (antes Level 3 Perú S.A.) (2), Optical Technologies S.A.C. (2); Gilat To Home Perú S.A., Level 3 Perú S.A.; emitiéndose para tal efecto, un total de 52 Informes Finales de Instrucción.

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

Durante el primer semestre del año, se remitió como iniciativas técnicas el “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” (Memorando N° 00598-GSF/2019); así como “Propuestas de Cambio Normativo para Mejorar el Desarrollo de las funciones de Supervisión y Fiscalización del OSIPTel” (Memorando N° 00598-GSF/2019). Cabe precisar que este último propone modificaciones normativas al Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija; Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, Reglamento General de Tarifas, Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, y la Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada

Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva

En el primer semestre del año se han presentado los siguientes productos (según programación) del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva:

1. **Benchmark de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet;** el mismo que contiene un comparativo de los principales indicadores de internet para las redes fija y móvil de países como Brasil,



Chile, Costa Rica, Argentina, México, Colombia y España. Dicho Benchmark se encuentra en la siguiente ruta: Ruta: W:\2019\CALIDAD\VIGILANCIA-2019\Tarea pendiente\Benchmark de Calidad del Servicio de Internet.

2. **Ranking de Calidad Distrital Móvil, que muestre los valores de velocidad promedio a nivel de los distritos medidos;** el mismo que responde a los resultados de las mediciones realizadas en el periodo 2018-2 en Arequipa y Trujillo, los mismos que se encuentran en el Informe N° 00010-GSF/2019.
3. **Reporte de evolución de indicadores de calidad de servicio;** los que corresponden al año 2018 y que comprende el análisis de los indicadores de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tasa de Envío de Mensajes de Texto (TEMT); Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Cobertura Móvil, Disponibilidad del Servicio, Internet Móvil y Fijo; y, el Ranking de Calidad Distrital en Arequipa y Trujillo. La presentación se encuentra en la siguiente dirección <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/indicadores-calidad-servicios-publicos-telecomuni/Indicadores%20calidad-2018.pdf>.
4. **Reporte de evolución de cobertura móvil y estaciones base;** de frecuencia trimestral. El primer reporte (presentación) corresponde al periodo 2018-IV; mientras que el segundo al periodo 2019-I. Las presentaciones se encuentran en la siguiente dirección P:\GFS\2019\Equipo_Vigilancia_Calidad\Productos 1er Trimestre\Reporte de Cobertura y Estaciones Base.
5. **Reporte de planes de expansión y mejoras tecnológicas;** los que corresponden al periodo comprendido entre los años 2017-2019 I Trimestre, el mismo que se encuentra en P:\GFS\2019\Equipo_Vigilancia_Calidad\Productos 1er Trimestre\Reporte de Planes de Expansión y Mejoras Tecnológicas.
6. **Análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales;** que corresponde al análisis de eventos por el periodo 2016-2019 I Trimestre (ref. Informe 117-GSF/SSCS/2019). El Informe en mención se encuentra en P:\GFS\2019\Equipo_Vigilancia_Calidad\Productos 1er Trimestre\Informe de Análisis de interrupciones de los ssptt en zonas rurales.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
No se presentaron problemas en este periodo de análisis.	No corresponde.



Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.

El cumplimiento del Producto 2 es del 87%. 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 Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de precios de telefonía móvil. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de intensidad competitiva de internet móvil. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de precios de internet móvil. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de intensidad competitiva de internet fijo. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de precios de internet fijo. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de intensidad competitiva de TV de paga. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Índice de precios de TV de paga. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de problemas de competencia analizados que cuentan con acción efectiva. Responsable: GPRC	Al primer semestre se ha logrado cumplir el 82%. Fueron 9 los problemas de competencia analizados que cuentan con acción efectiva, relacionadas a terminales móviles de Viettel,

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	lanzamiento de ofertas de cuádruple play, tarifas tope de servicios de categoría I, ofertas comerciales actualizadas, precios de terminales móviles ofrecidos por operadores, incumplimiento del artículo 23-A de Condiciones de Uso (VoLTE), planes especiales de discapacidad, incrementos tarifarios y reducción de características (velocidad de carga y descarga en 3G).
% de normas actualizadas (modificadas o derogadas) Responsable: GPRC	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia ejecutados en plazo Responsable: GSF	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia. Responsable: STCCO	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.
% de Informes de Investigación Preliminar efectivos. Responsable: ST	Meta Anual. A reportarse al término del IV trimestre.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

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

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 Tarifaria Minorista

- ✓ Se aprobaron los ajustes de tarifas de categoría I de TDP (Res. 28-2019-CD y 72-2019-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, de fecha 4.4).

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).

Considerando que el informe detallado en el párrafo precedente se ha concluido en el mes de junio, las propuestas de normas que resultarían a partir de ello, se ejecutarían paulatinamente en los siguientes meses.

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

En el primer semestre del año se han aprobado 9 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 (provisional). Contrato OMV entre TDP-Incacel. Contrato OIMR TDP-Internet Para Todos. Contrato IX entre Entel-Viettel

En el primer semestre del año se han emitido los siguientes mandatos entre empresas, preliminares y definitivos:

1. **Compartición de infraestructura:** se han emitido 16 mandatos de compartición de infraestructura entre Electrodunas-TDP, Cablefast-Electrosur, Gilat-SEAL, Gilat-EMSEU, Gilat-Shougang, Gilat-Electronorte, Gilat-Adinelsa, Gilat-Shougang, Gilat-Utcubamba, Gilat- Hidrandina, Gilat-Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente, SEAL-Gilat, Antenas Cable visión - Luz del Sur, Gilat-Utcubamba, Gilat - Adinelsa, AMOV-ENEL. Adicionalmente, se ha emitido 1 mandato complementario de compartición de infraestructura entre Gilat-ADINELSA.
2. **OMV:** se han emitido 4 mandatos de acceso de OMV entre Incacel-Viettel, Incacel-Viettel, Dolphin –TDP (2).
3. **Interconexión:** se han emitido 5 mandatos de interconexión entre Entel – Viettel (3), TDP-Winer (2).



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 aplicación¹.

Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva

Se elaboraron los siguientes reportes:

- ✓ Reportes expositivos de información estadística sectorial.
- ✓ Reportes interpretativos que muestran las interrelaciones entre los principales indicadores por mercado, correspondientes a diciembre 2018 y a marzo 2019.
- ✓ Reporte interpretativo, a marzo 2019, de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones, el mismo que se publicó en la página web del OSIPTEL.
- ✓ Reporte interpretativo de indicadores de desempeño de los mercados de telecomunicaciones minoristas en términos de precios y cantidades.
- ✓ 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 móvil y televisión de paga.
- ✓ Reportes de indicadores de portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles, para los meses de enero a junio, los mismos que se publicaron en la página web del OSIPTEL.
- ✓ Reporte de los cambios tecnológicos en el mercado.
- ✓ 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-junio 2019 se han absuelto 91 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 trimestre 2019.
- ✓ Se generó el reporte 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

¹ Res. 50-2019-CD de fecha 11.4.2019



engañosa y presuntas inacciones de AMOV en el marco de la liberación de interferencias, respectivamente. Finalmente, 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.

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. (1); Red Eléctrica del Sur S.A. (2); Luz del Sur S.A.C. (2); Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C. (2); Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. (3); Directv Perú S.R.L. (1); Telefónica del Perú S.A.A. (1); Consorcio Energético de Huancavelica S.A. (1).

Asimismo, el Tribunal de Solución de Controversias ha emitido nueve (9) 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.

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).

El 26 de marzo de 2019 se realizó la primera reunión intergerencial, con colaboradores de la gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, a fin de recoger información sobre conductas que posiblemente podrían tener efectos sobre la competencia. Sin

embargo, las conductas planteadas por las gerencias ya habían sido observadas por la STCCO.

Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas.

- Se remitió a la Gerencia de Asesoría Legal sus comentarios sobre el proyecto de Asociaciones Gremiales y Libre Competencia solicitado por INDECOPI.
- Se remitió a la Gerencia de Asesoría Legal sus 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.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas, se presentaron los siguientes problemas: • El informe final que evalúa la eficacia de las normas emitidas por el OSIPTEL desde su creación, tomo más tiempo de lo previsto dada la complejidad de las normas que repercuten en los usuarios. • Algunas de las sesiones del equipo de trabajo se tuvieron que ver suspendida debido a la falta de quorum.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: • Se dedicaron más horas a las reuniones de coordinación, efectuando un seguimiento constante para que las mismas se ejecuten con la participación de la mayoría de los integrantes.
En relación a la actividad de Investigaciones preliminares y solución de controversias, se presentaron los siguientes problemas: • Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas y la elaboración de documentos como la guía de clemencia. • No existe personal dedicado únicamente en la detección de prácticas anticompetitivas sino que el personal realizan otras labores como la participación en las resoluciones de controversias en trámite.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: • Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar el personal.
1. En relación a la actividad de Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones, se presentaron los siguientes problemas:	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: • Se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal.



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
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.	

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

El cumplimiento del Producto 3 es del 99%. 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 acumulado
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija (Ind PP) Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil (Ind PP) Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet (Ind PP) Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable (Ind PP) Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de Usuarios que conocen sus derechos básicos Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de gestiones positivas para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones Responsable: GOD	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.



Nombre del indicador	Detalle del logro acumulado
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao) Responsable: GOD	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios. Responsable: GPSU	Se mantuvieron a disposición de los usuarios 45 canales de atención.
% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de reclamos fundados en 1ra instancia Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de soluciones anticipadas de recursos de apelación. Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL Responsable: GPSU	De acuerdo al estudio presentado en abril de este año, el 70.1% de usuarios que han recibido orientación por el OSIPTEL se encuentran satisfechos.
% de Actividades de Educación efectuadas conforme al Plan de Actividades Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de Cumplimiento de la Programación 2019 - Plan de Capacitación para Orientadores Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario Responsable: GPSU	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención ejecutados en plazo Responsable: GSF	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
Expediente resuelto Responsable: ST	Durante el segundo trimestre del año 2019 se han resuelto 45 573 expedientes, acumulando al I Semestre del año un total de 132 526 expedientes resueltos.

Nombre del indicador	Detalle del logro acumulado
% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora Responsable: ST	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.
% de resoluciones del TRASU cumplidas. Responsable: ST	Meta anual, a reportarse en el IV trimestre.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

Servicios de orientación al usuario.

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)

Adicionalmente, se realizó:

- Se elaboraron 6 reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente, a través de los diversos canales de orientación institucionales.
- se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTel seis (6) boletines COMUNIK-ATUS, cuya fuente fue el Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS), el cual contiene la información correspondiente a las orientaciones efectuadas en todas las sedes institucionales del OSIPTel a nivel nacional, así como mediante el contact center – FonoAyuda.
- Se elaboró el Plan de Capacitación para Orientadores 2019
- Se elaboró un (1) informe referidos a la atención del Libro de Reclamaciones del OSIPTel, correspondiente a las reclamaciones presentada en el II semestre del 2018
- Se llevaron a cabo 9 capacitaciones sobre los siguientes temas:
 - Resolución N° 266-2018-CD/OSIPTel alcances
 - Blackout de Portabilidad
 - Lineamientos para el adecuado registro de atenciones en el ATUS
 - Bloqueo y desbloqueo de equipos móviles

- Procedimiento de atención de Denuncias
 - Reglamento del RENTESEG
 - Encauzamiento de materias reclamables
 - Compartición de infraestructura y Protocolo de Supervisión
 - Cartas de Servicio y Calidad de Atención
- Se implementó a nivel nacional el Protocolo para la atención de casos específicos que ameritan una solución rápida por parte de las empresas operadoras.
 - Se establecieron los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación. Asimismo, se remitió el Plan de Actividades de Educación correspondiente al I Semestre 2019
 - 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)
 - 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).
 - Con la finalidad de promover el fortalecimiento de las oficinas, se realizaron 08 viajes a las ciudades de Pucallpa (OD Ucayali) del 28 de febrero al 01 de marzo, Puerto Maldonado (Madre de Dios) del 18 al 22 de marzo, Iquitos (OD Loreto) del 13 al 14 de marzo, Huancayo (OD Junín) del 7 a 8 de mayo, Trujillo (OD La Libertad) el 30 de mayo, Chiclayo (OD Lambayeque) el 31 de mayo, Ica (OD Ica) del 03 al 04 de junio, y Huancavelica (OD Huancavelica) del 12 al 14 de junio.

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

Se remitieron 72 memorandos dirigidos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización respecto a presuntos incumplimientos al marco normativo vigente. Cabe precisar que, de acuerdo a lo solicitado por el Órgano de Control Institucional, se ha establecido un procedimiento de remisión de casos de usuarios, en la misma que se establece que todos los casos de usuarios gestionados deben ser trasladados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

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

Interrupciones y Disponibilidad del Servicio: En el periodo 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.**), por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones durante el primer semestre 2017.
- **Optical Technologies S.A.C.**, por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre 2016.
- **América Móvil Perú S.A.C.**, por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones durante el primer, segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.
- **Americatel Perú S.A.**, por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones reportadas en el primer semestre del año 2017.
- **Entel Perú S.A.**, por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.
- **Viettel Perú S.A.C.**, por interrupciones de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre 2017 y primer semestre 2018.

Marco Normativo de Usuarios:

En el primer semestre 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.

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 OSIPTTEL, llevó a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional a las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A, América Móvil Perú S.A.C, Entel Perú S.A y Viettel Perú S.A.C, del 22 de febrero al 19 de marzo de 2019. Los monitoreos se efectuaron con el apoyo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTTEL y consistieron en visitas presenciales a las oficinas comerciales o centros de atención de las referidas empresas, siendo estas acciones de monitoreo se realizaron en hora punta o de mayor afluencia de usuarios.

Como consecuencia de los monitoreos realizados, el OSIPTTEL 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.

Planes de Cobertura

Durante el primer semestre del año, se evaluó el Plan de Cobertura de la empresa Redes Andinas de Comunicaciones S.R.L. en Cajamarca, Piura y Tumbes (Servicio de Portador Local), Globalstar Telecomunicaciones Peru S.A.C. (Servicio Móvil por Satélite), 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. (Servicio Público Portador Local en la modalidad Conmutado y No Conmutado); Megacable TV Otuzco S.A.C. (Servicio Público de Distribución de Radiodifusión por Cable, en la modalidad de Cable Alámbrico u Óptico)

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 brindaron 14 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 3 reuniones de trabajo y orientación con las siguientes asociaciones de usuarios:
 - Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú (IDJUSO - Ica)
 - Asociación Civil Defensoría del Vecino (Ica)
 - Asociación Defensoría del Consumidor y Usuario (Ica)
- Se realizaron 2 actividades con el Consejo de Usuarios Norte (en Trujillo y Ancash), 2 actividades con el Consejo Centro (en Los Olivos y Huacho) y 1 actividad con el Consejo de Usuarios Sur (en Ica).

Marco normativo de protección al usuario.

- Durante el primer semestre del 2019, se solicitó en cinco oportunidades a las empresas operadoras que se brinde información a los usuarios respecto de los siguientes temas:
 - Desistimiento de migración
 - Suspensión temporal del servicio
 - Resolución de contrato por incremento tarifario
 - Coincidencia entre IMEI físico y lógico del equipo terminal móvil
 - Portabilidad numérica
- Se atendieron 828 solicitudes de cuestionamiento de los usuarios del bloqueo de sus equipos terminales móviles en el marco de la normativa sobre el RENTASEG.
- Se atendieron 2,065 solicitudes de información de instituciones públicas en el marco de la normativa sobre equipos terminales móviles sobre la seguridad.

Solución de reclamos.

Mediante Informe N° 069-GPSU/2019 de fecha 30/06/2019, se remitió a la Gerencia General los resultados de la revisión de expedientes de reclamos en primera instancia de facturación por el servicio público móvil.

Mediante Memorando N° 366-GPSU/2019 de fecha 30/06/2019, se remitió una propuesta de nota de prensa a la Gerencia General con la finalidad de difundir la medición del desempeño de las empresas operadoras respecto a la solución de reclamos en beneficio de los usuarios.

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 11,290 expedientes, mientras que en junio de 2019 se registró un ingreso de 7,172 expedientes.

En el primer semestre se resolvieron 86,424 apelaciones y 46,097 quejas.

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.

Además, a fin de atender la cantidad de expedientes pendientes de votación de Fondo, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en adelante STTRASU, está implementado 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
- Se ha iniciado la elaboración de una Matriz de casuística de Fondo que permitirá trabajar plantillas de resoluciones, lo que debe impactar en una rápida proyección de resoluciones de expedientes de fondo.
- Se ha iniciado un piloto de precalificación de expedientes de Fondo que permita resolverlo más rápidamente, considerando aspectos de forma.

Elaboración de los Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva

- Se elaboraron los productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva sobre (i) el bloqueo de equipos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de usuarios, y (ii) el prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención al usuario por parte de las empresas operadoras.

Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución

Durante el segundo trimestre se ha emitido el Informe de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU N° 028-TRASU/2019 del 27 de junio de 2019.

Asimismo, se ha emitido el Informe de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las

sedes institucionales relativa a las denuncias N° 10-TRASU/2019 del 19 de marzo de 2019.

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

Se presentó los resultados obtenidos 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 OSIPTTEL (total de 41,280 expedientes).

Asimismo, 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.

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 Secretaria 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.

Adicionalmente, 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 de 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.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
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.	Se tomaron las siguientes medidas: • Ampliación parcial de las contingencias 3 y 4. • Elaboración de una matriz de fondo • Elaboración de plantillas de casos recurrentes de fondo Se adoptarán las siguientes medidas: • 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.

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

El cumplimiento de la APNOP es del 100%. Contribuyeron con sus acciones la GPSU, GSF y GTICE.

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
% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Las cinco actividades programadas en este semestre, se han ejecutado satisfactoriamente. Logrando el 100% de cumplimiento.

Detalle de los logros alcanzados.

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 RENTASEG, 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 RENTASEG.

El cronograma de intercambio de información con las empresas operadoras para las Pruebas Técnicas de la Segunda Fase del RENTASEG, 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 RENTASEG.

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.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTSEGE, se presentaron los siguientes problemas: 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. La tardía publicación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 afectó la programación del Proyecto RENTSEGE, tanto a nivel actividades como de ejecución presupuestal. Mediante Resolución N° 043-2019-PD/OSIPTEL de fecha 2 de mayo de 2019 se incorporó en el presupuesto Institucional la suma de S/ 1 226 793, a fin de realizar y costear parte de las actividades programadas.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: 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 RENTSEGE. Actualmente, se viene trabajando en la elaboración del proyecto normativo de las nuevas Normas Complementarias para la Implementación del RENTSEGE, el cual se encontrará adecuado al nuevo enfoque del Reglamento del RENTSEGE.

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 93%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística, Recaudación del 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 98.10% (14,441) documentos recibidos a las UO.
% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	Se realizó la transferencia del 99.15% de cajas al archivo externo (523 cajas).
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Se logró despachar el 100 % de la documentación recibida (154,424 documentos)

Detalle de resultados:

Gestión de Documentación Externa.

Se ha recibido 14,441 documentos externos en Mesa de partes, los mismos que han sido digitalizados y derivados a las unidades orgánicas

Gestión de Archivo Central

- Se elaboró el informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTTEL 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 fue enviado al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTTEL período 2019.
- A fin de dar cumplimiento con el cronograma anual de transferencias de documentos se coordinó oportunamente con las unidades orgánicas del OSIPTTEL, así mismo se recibió documentación fuera de cronograma por falta de espacio de las unidades orgánicas comprendidas en la mudanza de un local a otro. La documentación recibida corresponde a las siguientes unidades orgánicas: Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Gerencia de Asesoría Legal, Recursos Humanos, Aportes, Gerencia General, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, Procuraduría Pública, TRASU, Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, Órgano de Control Institucional, Secretaría Técnica, Administración Documentaria, Gerencia de Administración y Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Gerencia de Comunicación Corporativa, OD Puno, OD La Libertad, OD Ayacucho, OD Moquegua, OD Pasco, OD San Martín y OD Piura.
- Se han remitido a la empresa Iron Mountain 523 cajas con documentos.

Gestión de Biblioteca

- Se realizó búsquedas y revisión de 61 publicaciones en temas de telecomunicaciones
- Se realizó la adquisición de 5 material bibliográfico en formato físico
- Se realizó la adquisición de 6 títulos de revistas electrónicas.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes), se presentaron los siguientes problemas: A la hora de cierre de mesa de partes se recibe mayor cantidad de documentación de la que se puede procesar hasta el final de la jornada laboral.	Se prioriza la derivación de documentación urgente; sin embargo, no se puede controlar el horario en que empresas y usuarios dejan la documentación en ventanilla.
En relación a la actividad de Gestión de Archivo Central, se presentaron los siguientes problemas: Los usuarios exceden los 15 días del período de préstamo de documentos. Los usuarios reportaron inconvenientes para solicitar información a través del SISDOC.	Se enviaron correos y se contactó telefónicamente con los usuarios instándolos a devolver los documentos al Archivo Central. Se enviaron correos a GTICE reportando los inconvenientes generados por las fallas del SISDOC.

Área: Recaudación del Aporte

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Se emitieron 138 Órdenes de Pago por 589 declaraciones juradas impagas presentadas entre octubre 2018 a mayo 2019.
% 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.	Se emitieron 46 cartas de cobro a través de las cuales se efectuaron las acciones de cobranza de las multas administrativas; 45 de las cuales fueron emitidas dentro del plazo de 30 días, de haber recibido el documento interno por parte del órgano instructor y 1 fue emitida fuera de dicho plazo.

Detalle de resultados:

- 4 informes de supervisión, producto de las fiscalizaciones tributarias realizadas a las bases impositivas de las Empresas Operadoras por el Aporte por Regulación al OSIPTel, concernientes a los periodos 2015 y 2016.



- Se procedió con la remisión de 43 expedientes de deudas tributarias de aportes al ejecutor coactivo, para las correspondientes acciones de cobranza coactiva.
- Se emitieron 56 resoluciones de multa, 52 por omisión a la presentación de la declaración jurada anual del periodo 2017; 2 por la presentación extemporánea de las declaraciones juradas de los periodos tributarios enero, febrero y diciembre 2018 (infracciones cometidas por 2 empresas); y, 2 multas por la omisión a la presentación de la declaración jurada anual del periodo 2018.
- Se desarrollaron 2 capacitaciones virtuales en materia del Aporte por Regulación al OSIPTTEL. Se capacitaron en total a 19 representantes de 15 empresas operadoras, quienes asistieron el 21 de marzo y 18 de junio del 2019 a las Oficinas Desconcentradas de Puno y Ucayali; respectivamente.
- Se remitieron 170 cartas inductivas a las empresas operadoras; 122 cartas a empresas que se encontraban en situación de omisas a la presentación de la declaración jurada del periodo 2018, por tanto pasibles de la multa 176.1 del Código Tributario; y 48 cartas a las empresas que obtuvieron el permiso del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (Concesión o Registro de Valor Añadido).

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias, se presentaron los siguientes problemas: El profesional encargado de la emisión de multas se encuentra con descanso post natal desde el mes de mayo 2019, siendo que se tenía programada emitir las multas por tributo omitido justamente en los meses de mayo y junio 2019, quedaron pendiente en este semestre.	Se tiene programado culminar con la emisión de las RM pendientes durante el III Trimestre del año 2019, con apoyo del Asistente de Aportes, en tanto, se reincorpora el Analista.

Área: Logística

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	Meta anual, se reportará en el IV trimestre.
"%" de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del	De los 10 procedimientos de selección desarrollados en el semestre se ejecutó dentro del plazo estándar nueve (9), advirtiéndose que en un (1) procedimiento se superó el indicado plazo.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC"	Teniendo como porcentaje acumulado al segundo trimestre de 86% (6/7 de los procedimientos realizados en el indicado trimestre)
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Se han considerado un total de 427 requerimientos de compra de enero a junio de 2019, en los cuales se verifica que en 140 de ellos no se cumple el plazo estándar de 10 días hábiles para la emisión de la orden.
Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.	Se ha emitido el Informe Nº 00008-GAF/LOG.SMD/2019 de fecha 23.05.2019. Al respecto, el Coordinador de Seguridad efectuó la preparación a los colaboradores en las instalaciones del OSIPTEL del 27 al 29 de mayo 2019. Asimismo, como parte de su Informe señala las siguientes conclusiones y/o recomendaciones: - Priorizar la preparación y respuesta ante emergencias y desastres. - Sensibilizar a los colaboradores para su participación durante los simulacros de sismo programados en el OSIPTEL.
Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.	Meta anual, se reportará en el IV trimestre.
% 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 se excluyó ningún procedimiento. Por lo cual se alcanzó un porcentaje de ejecución del 33.3%. 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%.
% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	En el semestre se suscribieron dieciséis (16) contratos dentro del plazo previsto en la Ley de Contrataciones del Estado. Cabe indicar que en cuatro (4) casos en el semestre 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 88% (7/8 de las formalizaciones contractuales realizadas).



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	En el semestre se realizaron siete (07) procedimientos de selección con otorgamiento de buena pro, de los cuales uno (01) se declaró desierto. En el trimestre se ha logrado un criterio de cumplimiento de 80% (4/5) de procedimientos con buena pro de los cuales uno fue declarado desierto.
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	En el semestre hubo ocho (08) contrataciones para servicios continuos, de los cuales en cuatro (4) contrataciones se formalizaron antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente sin haberse realizado en estos casos contrataciones complementarias. En el trimestre se ha logrado un acumulado de 75% (3/4) de las formalizaciones efectuadas sin necesidad de realizar contrataciones complementarias).
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.

Detalle de resultados:

Con relación a la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTTEL que se encontraron vigentes durante el Primer Semestre 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/u 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.

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. Se ha fiscalizado las ofertas de los procedimientos de selección del año 2016 de acuerdo al cronograma establecido así como las ofertas de la totalidad de procedimientos del año 2018.

Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones

- 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.
- 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.

Mantenimiento de infraestructura y equipos.

- Se aprobó el Plan de Mantenimiento y se ha logrado efectuar 83 actividades.
- Asimismo, se efectuaron las actividades relacionadas a la mudanza institucional que involucró que se desocupara el local de Av. Gálvez Barrenechea y se trasladen las Gerencias al nuevo local alquilado ubicado en Av. Parque Norte y a la Sede La Prosa.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios, se presentaron los siguientes problemas: • Deficiencia en la elaboración del Requerimiento por parte de las áreas	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: • Se realizó la comunicación a las áreas usuarias consideraciones

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
usuarias, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a la norma de contrataciones del Estado. - Los postores ganadores de la buena pro presentan la documentación para el perfeccionamiento del contrato en el plazo máximo legal. - Inobservancia de las áreas usuarias del plazo establecido en la norma de contrataciones para el otorgamiento de conformidad y/o la realización de observaciones a los entregables o informes de las prestaciones.	dadas por el OSCE en materia de Tableros de Requisitos de Calificación y Factores de Evaluación. Así como la capacitación del personal de la Jefatura de Logística con los alcances de las modificaciones a la Jefatura de Logística. - Gestión de coordinación para la presentación de documentación para el perfeccionamiento del contrato en un plazo menor al previsto en la normativa de contrataciones del estado. - Se realiza un seguimiento continuo a la fecha de presentación de los documentos de los entregables o informes por las contrataciones, a efectos de poder recibir las observaciones o conformidades y continuar con las acciones administrativas correspondientes.
En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones, se presentaron los siguientes problemas: - 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.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: - Se vuelve a reintentar notificación. - Se consiga dicha situación en el reporte de las acciones de fiscalización realizada.
En relación a la actividad de Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones, se presentaron los siguientes problemas: Adecuación de los procedimientos a la normativa vigente y a los lineamientos dados por OSCE.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Capacitación del personal de la J. Logística, remisión de comunicado a las Áreas usuarias en materia de Tableros de Requisitos de Calificación y Factores de Evaluación

Área: Finanzas

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo 100.00%.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
aquellos viáticos solicitados a la GAF	
% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 100.00%.
% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)	Se logró reembolsar las cajas chicas en un máximo de 5 días hábiles, obteniendo el 105.26%
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	El indicador alcanzó el 95% de ejecución al cierre del primer semestre.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- 6 informes sobre los Estados Financieros y 6 informes sobre los Estados presupuestales.
- 6 flujos de cajas de diciembre 2018 a mayo 2019.
- 6 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2018 y de enero a abril 2019.
- 6 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2018 a mayo 2019.
- Al I semestre se han recibido 359 solicitudes de viático las cuales se devengaron en un día hábil lográndose el 100%. Sin embargo 304 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y 55 solicitudes recibidas fuera del plazo establecido por la Directiva
- Se han recibido 125 solicitudes de encargo las cuales se devengaron en un día hábil. Sin embargo 48 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y 77 solicitudes recibidas fuera del plazo establecido por la Directiva.
- Se recibió 448 solicitudes de reembolsos de caja chica a las cuales se le practicó el control previo y el registro contable se realizó en un máximo de 5 días hábiles.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales y reportes gerenciales, se presentaron los siguientes problemas:	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos 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 mayo 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	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. Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Contrataciones y Aportes un cronograma de entrega de información.

Área: Recursos Humanos

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Clima Laboral	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	El porcentaje de ejecución del Plan de Mejora de Clima es de 44.83%
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP es de 45%
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Bienestar es de 49.07%
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	El porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo es de 52.70%

Detalle de resultados:

- Se aprobó el Plan de Mejora de Clima, cuyas actividades fueron ejecutadas de acuerdo a lo programado.
- 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 37 procesos de selección, 09 procesos de selección CAP y 28 procesos de selección CAS.
- Se gestionó la contratación de 89 practicantes.
- Se desarrolló una Activación para fomentar la igualdad de género. Del 04 al 08 de marzo de 2019 se desarrolló la Semana de Empoderamiento de la Mujer, la cual contempló las siguientes actividades: Charla de Emprendimiento Femenino, Chequeo Preventivo de Cáncer de Mama, Charla de Igualdad de Género en Ambiente Laboral, Entrega de presentes y concurso sobre mujeres emblemáticas peruanas. Durante la semana se difundió distintos logros de mujeres peruanas.
- Aprobación del Plan Anual de Bienestar del personal y del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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 21 de enero al 15 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 conformado por 67 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 39% fueron colaboradores del OSIPTel y el otro 61 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

Asimismo, en el marco del cumplimiento de uno de los objetivos del curso “promover la empleabilidad de los jóvenes egresados del CEU”, se logró incorporar a más del 38% de egresados, bajo la modalidad de prácticas, al Osiptel.

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.



Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad AEI.06.08: Fortalecimiento de Capacidades de los Recursos Humanos del OSIPTEL., se presentaron los siguientes problemas: Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019. No se logró culminar la etapa de identificación de metas debido a que se priorizó la Evaluación de Competencias que está a cargo también del mismo colaborador. Se inició las coordinaciones con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto a fin de identificar las metas de los gerentes alineadas con el PEI, siendo esta la fase inicial para el establecimiento de metas de los demás colaboradores.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se tiene previsto culminar esta actividad en el III Trimestre 2019.
En relación a la actividad de Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud, se presentaron los siguientes problemas: Evaluación de mecanismos para promover la igualdad de género. El Grupo de Trabajo de Igualdad de Género acordó primero concientizar a los colaboradores sobre la importancia de este tema. Como primera acción se ha difundido su existencia y los objetivos a cumplir. El siguiente paso programado será la aplicación de la encuesta, la cual ya se encuentra lista para ser aplicada. Actualización de la Directiva de Hostigamiento sexual en el trabajo. En vista que este tema está incluido en el Reglamento Interno de los Servidores Civiles - RIS, el cual se encuentra en revisión, consideramos que una vez que este se apruebe se procederá con la actualización de la directiva. Se estima que la aprobación del RIS se realizará en el III Trimestre 2019.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: - Se coordinará con el Grupo de Trabajo de Igualdad de Género para que se ejecute la encuesta en el III Trimestre. - Una vez que se apruebe el RIS se procederá con la actualización de la Directiva de Hostigamiento Sexual en el Trabajo.



Órgano de Control Institucional

El cumplimiento de la OCI es del 80%. Lo alcanzado por 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	Se aprobó el Plan de Auditoría Definitivo de la Auditoría de cumplimiento. Del Plan de Auditoría Definitivo aprobado se definieron 9 procedimientos, de los cuales se encuentra uno en proceso de ejecución.
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Se han desarrollado 13 servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control de 2019, cumpliéndose con la meta establecida.
Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutados	Se han emitido 10 Informes de Control Simultáneo en las siguientes modalidades: acción simultánea, visita preventiva, visita de control y orientación de oficio, cumpliéndose con la meta establecida.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- Se ha culminado con la aprobación del Plan de Auditoría Definitivo de la Auditoría de Cumplimiento a las "Labores de supervisión a los modelos de contrato de abonados presentados por las empresas operadoras al OSIPTel".
Asimismo; de los nueve procedimientos planteados en el Plan de Auditoría Definitivo, se encuentra uno en proceso de ejecución.
- Durante el semestre se han desarrollado 13 servicios relacionados, de los cuales 4 se elaboraron en el primer trimestre y 9 en el segundo trimestre.
- Se han emitido 10 Informes de Control de simultáneo

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En lo que corresponde a la ejecución del servicio de control posterior programado, se encuentran realizando coordinaciones para obtener información de terceros, por lo que esta situación involucra realizar coordinaciones constantes, así como esperar el tiempo que estas se tomen para poder atender las consultas formuladas	Se han realizado coordinaciones constantes con las gerencias inmersas en dichos requerimientos para poder obtener la información requerida

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Servicios de Control Simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2019, se presentaron los siguientes problemas: Se programó realizar un servicio de control concurrente; sin embargo, por problemas en el registro realizado en el Sistema de Control Gubernamental (SCG), se vio por conveniente efectuar el cambio de modalidad a visita de control	Se comunicó al área correspondiente en la CGR sobre dicha problemática, ante lo cual se efectuaron los cambios en el sistema.

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El cumplimiento de la GPP es de 87%, 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 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 semestral
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea. Responsable: Racionalización	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Responsable: Racionalización	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
Índice de excelencia en la gestión de la Institución. Responsable: Planeamiento	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución Responsable: RRII	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.

Nombre del indicador	Detalle del logro semestral																																																
% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías Responsable: RRH	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.																																																
% de metas programadas modificadas Responsable: Planeamiento	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.																																																
% de certificaciones presupuestales aprobadas Responsable: Presupuesto	Al II Trimestre 2019 se ha emitido certificados presupuestales por un monto de S/. 80'601,828, que equivale al 86.6% del PIM distribuido por RDR y D y T en las siguientes genéricas: <table><tr><th>Fuente de Financiamiento/ Genérica</th><th>PIM</th><th>CERTIFICACIÓN</th><th>%</th></tr><tr><td>a) Recursos Directamente Recaudados</td><td>91,880,703</td><td>79,950,055</td><td>87.0%</td></tr><tr><td>Personal y obligaciones sociales</td><td>40,956,705</td><td>40,949,505</td><td>100.0%</td></tr><tr><td>Pensiones y otras prestaciones sociales</td><td>1,737,824</td><td>1,044,875</td><td>60.1%</td></tr><tr><td>Bienes y servicios</td><td>45,378,517</td><td>36,916,209</td><td>81.4%</td></tr><tr><td>Donaciones y transferencias</td><td>60,635</td><td>54,519</td><td>89.9%</td></tr><tr><td>Otros gastos</td><td>102,099</td><td>27,982</td><td>27.4%</td></tr><tr><td>Adquisición de activos no financieros</td><td>3,644,923</td><td>956,965</td><td>26.3%</td></tr><tr><td>b) Donaciones y Transferencias</td><td>1,226,793</td><td>651,773</td><td>53.1%</td></tr><tr><td>Bienes y servicios</td><td>794,309</td><td>651,773</td><td>82.1%</td></tr><tr><td>Adquisición de activos no financieros</td><td>432,484</td><td>0</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>c) TOTAL POR TODA FUENTE = (a+b)</td><td>93,107,496</td><td>80,601,828</td><td>86.6%</td></tr></table>	Fuente de Financiamiento/ Genérica	PIM	CERTIFICACIÓN	%	a) Recursos Directamente Recaudados	91,880,703	79,950,055	87.0%	Personal y obligaciones sociales	40,956,705	40,949,505	100.0%	Pensiones y otras prestaciones sociales	1,737,824	1,044,875	60.1%	Bienes y servicios	45,378,517	36,916,209	81.4%	Donaciones y transferencias	60,635	54,519	89.9%	Otros gastos	102,099	27,982	27.4%	Adquisición de activos no financieros	3,644,923	956,965	26.3%	b) Donaciones y Transferencias	1,226,793	651,773	53.1%	Bienes y servicios	794,309	651,773	82.1%	Adquisición de activos no financieros	432,484	0	0.0%	c) TOTAL POR TODA FUENTE = (a+b)	93,107,496	80,601,828	86.6%
Fuente de Financiamiento/ Genérica	PIM	CERTIFICACIÓN	%																																														
a) Recursos Directamente Recaudados	91,880,703	79,950,055	87.0%																																														
Personal y obligaciones sociales	40,956,705	40,949,505	100.0%																																														
Pensiones y otras prestaciones sociales	1,737,824	1,044,875	60.1%																																														
Bienes y servicios	45,378,517	36,916,209	81.4%																																														
Donaciones y transferencias	60,635	54,519	89.9%																																														
Otros gastos	102,099	27,982	27.4%																																														
Adquisición de activos no financieros	3,644,923	956,965	26.3%																																														
b) Donaciones y Transferencias	1,226,793	651,773	53.1%																																														
Bienes y servicios	794,309	651,773	82.1%																																														
Adquisición de activos no financieros	432,484	0	0.0%																																														
c) TOTAL POR TODA FUENTE = (a+b)	93,107,496	80,601,828	86.6%																																														
Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros Responsable: Presupuesto	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.																																																
% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI Responsable: Racionalización	Al primer semestre, se logró el 47% (8/66) procesos clave se rediseñaron y alinearon al PEI																																																
% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO Responsable: SGC	Al primer semestre, se logró el 47% (8/66) procesos clave rediseñados fueron incorporados al SGC.																																																
% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osipitel.	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.																																																

Nombre del indicador	Detalle del logro semestral
Responsable: Innovación	
% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión. Responsable: Innovación	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones Responsable: Racionalización - Comité de Riesgos	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% del sistema de gestión del conocimiento implementado Responsable: RRII	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema Responsable: RRII	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de activos de conocimiento actualizados y valorados Responsable: RRII	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento. Responsable: RRII	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI Responsable: Racionalización - Comité Control Interno	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR Responsable: Racionalización - Comité de Riesgos	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.

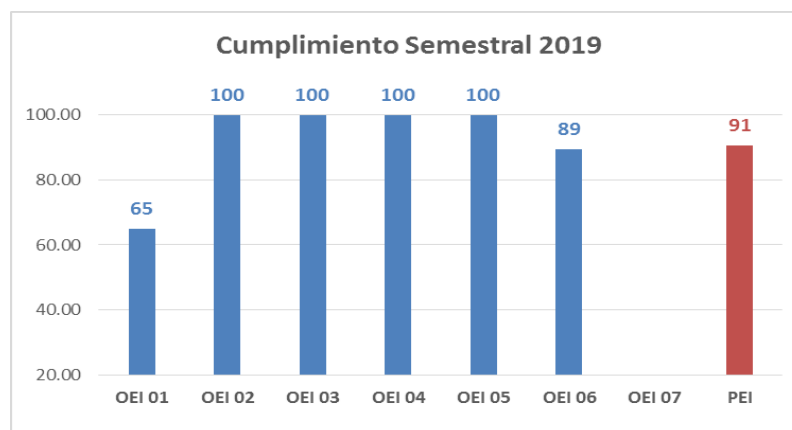
Nombre del indicador	Detalle del logro semestral
% de efectividad de la programación presupuestal. Responsable: Presupuesto	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año Responsable: Presupuesto	El presupuesto para el período 2019 estuvo disponible en el SAI desde primer día hábil del mes de enero del presente para que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.
% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF Responsable: Presupuesto	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. Sin embargo, se realizaron gestiones adicionales para lograr que la Asignación Presupuestaria Multianual 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.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Plan Estratégico y Operativo de la Institución.

- ✓ **Evaluación del PEI 2018 – 2022.** El PEI 2018 - 2022, contempla un total de 185 metas programadas para el año 2019; de las cuales, 59 tienen programación en el I semestre. Con respecto a la ejecución, 53 metas fueron ejecutadas al 100%, 1 meta presentó ejecución menor al 100% y 5 metas no presentaron ejecución alguna. De acuerdo a estos resultados; el PEI, al cierre del I Semestre 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 2018.**

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 Semestral 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 OSIPTTEL mostró como resultado 93% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución para el primer semestre del 2019.

En el año 2019 el OSIPTTEL 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.

✓ **Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional**

En el marco de la implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema de VIC), el viernes 26/04/2019 se llevó a cabo la sustentación de los productos programados para el Primer Trimestre del 2019.

Los representantes del Equipo Técnico de Calidad sustentaron el Producto “Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil con énfasis en Velocidad Móvil Distrital”; mientras que los representantes del Equipo Técnico de Usuarios sustentaron el Producto “Análisis de Bloqueos y desbloques de equipos móviles no solicitados o no atendidos”.

En ambos casos, luego de la discusión y validación de las conclusiones y recomendaciones propuestas, ambos productos fueron aprobados por el Comité Multidisciplinario (presidido por el Gerente General). La siguiente tabla resume las principales recomendaciones aprobadas e incorporadas por las UOs responsables en su programación anual.

Producto VIC	Acciones inmediatas	Entregable	Período de ejecución	UO responsable	UO de apoyo
Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil.	Diseñar e implementar una estrategia comunicacional del	Estrategia comunicacional del Ranking de velocidad móvil distrital	2019-IV TRIM	GCC	GSF



Producto VIC	Acciones inmediatas	Entregable	Período de ejecución	UO responsable	UO de apoyo
	Ranking de Velocidad Móvil distrital.				
	Analizar alternativas de venta de los equipos que pierden continuidad de manera que genere algún flujo a OSIPTEL para futuras compras.	Lista de alternativas de venta de los equipos que pierden continuidad	2019-IV TRIM	GSF	GPP/GAF
	Analizar el Cumplimiento Mínimo de Velocidad (CMV) versus la capacidad del operador.	Análisis del Cumplimiento Mínimo de Velocidad vs la capacidad del operador	2019-IV TRIM	GSF	-
Análisis de bloqueos y desbloqueos de equipos móviles no solicitados o no atendidos	Elaborar una sección adicional al Reglamento de la Norma de RENTSEGE que establezca un procedimiento uniforme para la identificación del equipo a bloquear.	Reglamento de la Norma de Competencia RENTSEGE con una sección adicional que contenga el procedimiento uniforme para la identificación del equipo a bloquear.	2019-III TRIM	GPSU	GPRC

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 primer semestre 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 grabado 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 primer semestre 2019 se desarrollaron los boletines correspondientes al cierre del año 2018 y al primer trimestre del 2019, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.

Programación y formulación del presupuesto

Se destaca que el Presupuesto para el presente ejercicio se ha encontrado disponible en el SAI desde primer día hábil del mes de enero 2019 a efectos que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.

Asimismo, destacar que se han efectuado gestiones adicionales para lograr que la Asignación Presupuestaria Multianual – APM 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; cifra es la que ha sido aprobada en el PIA 2019 mediante Resolución de Presidencia N° 139-2018-PD/OSIPTEL.

Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.

- Mediante Resolución N° 139-2018-PD/OSIPTEL del 26 de diciembre del 2018 se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura 2019 por un monto de S/.84'353,892 de la FF: Recursos Directamente Recaudados.
- Como consecuencia de la insuficiente asignación presupuestaria multianual de recursos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, esta Gerencia ha gestionado el incremento del Presupuesto, logrando incorporar en 3 oportunidades mayores fondos públicos de acuerdo al siguiente detalle:
Fuente de Financiamiento Recursos Directamente Recaudados:
 - a) Resolución de Presidencia N° 018-2019-PD/OSIPTEL se aprobó la incorporación de mayores ingresos, por la suma de S/ 5,045,570;
 - b) Resolución de Presidencia N° 025-2019-PD/OSIPTEL, se ha incorporado en el Presupuesto Institucional la suma de S/ 2,481,241**Fuente de Financiamiento Recursos Directamente Recaudados:**
 - c) Resolución de Presidencia N° 043-2019-PD/OSIPTEL se autorizó incorporar saldos de balance de la FF: Donaciones y Transferencias.

En consecuencia al II Trimestre 2019, el PIM del OSIPTEL por Toda Fuente asciende a la suma de S/ 93,107,496; correspondiendo a RDR S/ 91,880,703 y para D y T S/ 1,226,793 respectivamente.

Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- ✓ **Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público:** Mediante Resolución de Presidencia N° 0141-2018-PD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 31 de diciembre de 2018; se aprobó la Directiva denominada “Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público del OSIPTEL vigente para el Ejercicio Fiscal 2019.
- ✓ **Otorgar Disponibilidad Presupuestal:** Al II trimestre 2019, se ha procedido previo análisis, con las aprobaciones en forma oportuna de las



certificaciones de disponibilidad presupuestal solicitadas por las áreas responsables.

- ✓ **Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales;** Se efectuó la formalización de 06 modificaciones presupuestales en el nivel funcional programático y 3 modificaciones presupuestales en el nivel institucional.

Evaluación del Presupuesto.

- **Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto:**
II Semestre 2018; 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 Ejercicio 2018, y con carta N° 011-GPP/2019 se remitieron a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.

I Semestre 2019; De acuerdo a la Directiva N° 001-2019-EF/51.01, el 12 de julio del 2019 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/2018 se remitieron a la Dirección General de Contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.
- **Desarrollar la evaluación del presupuesto anual**
II Semestre 2018; Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, Contraloría General de la República y la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República la evaluación del Presupuesto Anual II Semestre 2018, mediante cartas N° 158, 159 y 160-PD/2018 respectivamente.
- **Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTTEL;** Se cumplió con remitir los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2018 y de Enero a mayo 2019; 5 reportes en cada mes se adjuntó la memoria y las notas a los EEPP.

Actualización de los Documentos de Gestión.

- El Cuadro para Asignación de Personal (CAP):
- El Clasificador de Cargos (CC):
- Perfiles de Puesto de personal CAP y CAS: Se dio conformidad a 32 perfiles entre Enero y Mayo
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF): El proyecto de ROF del OSIPTTEL está en revisión conjunta con la PCM

Gestión de Procesos Institucionales.

- Se ha participado en la aprobación de los procedimientos de los procedimientos que se aprueban en el marco del sistema de gestión de calidad (10 procedimientos) y 3 procedimientos en el marco del MAPRO

Se logró aprobar (revisar, rediseñar y alinear al PEI) los siguientes procesos.

1. *Gestión del Riesgo*
2. *Ajuste de Tarifas Tope*



3. *Emisión de Normas por el Consejo Directivo*
4. *Determinación de Cargos Interconexión Diferenciados*
5. *Fijación o Revisión de Tarifas o Cargos de Interconexión Tope*
6. *Suministros para los CU*
7. *Contrataciones menores*
8. *Solución de controversias que no involucra comisión de infracción*
9. *Monitoreo*
10. *Supervisión*

El 80% (8) de ellos son clave; no obstante ello, se envió para aprobación los siguientes procesos que fueron aprobados los primeros días de julio:

1. *Resolución de PAS y MC por el TRASU, (aprobado el 1-julio)*
2. *Resolución de PAS y MC por la GG, (aprobado el 1-julio)*
3. *Ingreso y Salida de Colaboradores, (aprobado el 1-julio)*

Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones

Se realizaron los registros del Formato N° 08-C Registros en la Fase de Ejecución y Formato N° 12-B Seguimiento a la ejecución de inversiones de la IOARR con código unificado N°: 2386206 que permitirá la implementación del Aplicativo Móvil del OSIPTTEL.

Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTTEL.

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	Comisionado del OSIPTTEL ante casos evidentes y críticos.
Loreto	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.
San Martín	- Audiencia Conciliatoria para la solución de reclamos recurrentes por Baja, Migración y Suspensión no atendidas. - Instalación de un módulo de orientación en el local de la empresa. - 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).

Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Sobre la base de lo señalado en el Manual de Gestión de la Calidad (M-PSG-01), conforme a lo planeado, en el mes de abril, se realizó la décimo novena (19°) “Revisión por la Dirección”, correspondiente al periodo 2018, la cual fue liderada por la Gerencia General, con la participación de los miembros del Comité de la Calidad, conforme se evidencia con el “Acta de Revisión por la Dirección N° 19 (Año 2018).
- Conforme a lo establecido en el Procedimiento de Medición Análisis y Mejora (P-PSG-06), en enero y abril de 2019, se consolidó, analizó, registró y evaluó los resultados de los Planes de Objetivos de la Calidad, de Calidad de Proceso y de Calidad de Producto, correspondientes al último periodo del 2018 y al primer trimestre del 2019.
 - Producto de la evaluación al último periodo de 2018:
Se encontró que el resultado de tres (3) indicadores no cumplieron con la meta anual establecida para el año 2018; generándose dos (2) solicitudes de acción correctiva (SAC), las N° 352 y 353, para los procesos de Emisión de Normas, y Supervisión; cabe señalar que para el proceso de Solución de Reclamos, no se generó SAC porque cuentan con la SAC N° 351, generada en el año 2017.
- Con relación a la adecuación de los documentos del SGC conforme al PEI 2018-2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de las Secretaría de Gestión Pública, se han aprobado los siguientes procedimientos:

Procedimientos	Código	Fecha de Aprobación
1. Ajustes de tarifas tope	P-REC-02	11-ene
2. Emisión de normas por el consejo directivo	P-GNO-01	18-ene
3. Gestión del riesgo	P-SGI-09	11-ene
4. Determinación de cargos de interconexión diferenciados	P-REC-03	21-feb
5. Fijación o revisión de tarifas o cargos de interconexión tope	P-REC-01	21-feb
6. Solución de controversias que no involucra una infracción	P-REC-07	30-may
7. Monitoreo	P-PSU-01	30-may
8. Supervisión	P-PSU-02	04-jun
9. Resolución de PAS y MC por GG	P-FIS-01	01-jul
10. Resolución de PAS y MC por el TRASU	P-FIS-02	01-jul

- Con relación a otros procesos de nivel 2 (procedimientos) rediseñados del MAPRO, pero no claves, se aprobaron los siguientes:

Procedimientos	Código	Fecha de Aprobación
11. Suministros para los consejos de usuarios	P-GFI-01	04-abr

Procedimientos	Código	Fecha de Aprobación
12. Contrataciones menores	P-GLO-05	20-may
13. Control de ingreso y salida de colaboradores	P-GLO-06	02-jul

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.

De otro lado, se identificaron dos oportunidades de cooperación: con la CNMC para la participación de la entidad en una pasantía y con la ANATEL, para participar como speaker en el Seminario de Calidad organizado por el OSIPTEL.

Finalmente, en el marco de la estrategia definida por la Alta Dirección para la participación en las plataformas internacionales, durante el periodo el OSIPTEL ha venido participando activamente en las afines al sector, tales como REGULATEL, CITEL, UIT, entre otros.

Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución.

Durante el periodo, se cumplió con las tareas previstas para esta actividad, tales como las 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.

En lo que respecta a la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional, durante el periodo se gestionó la participación del OSIPTEL en 5 eventos del sector, siendo los principales la IX Reunión de Grupos de Trabajo y Comité Ejecutivo REGULATEL (abril), las reuniones del NER y RPC de la OCDE (abril) y la 34° Reunión del CCP.I en Lima.

Finalmente, en lo que respecta a las contribuciones se presentó la experiencia del OSIPTEL en la Mesa Redonda de APEC *"The role of competition policy in fostering infrastructure to bridge the Digital Divide"* y la contribución país en el marco del 19° Simposio Mundial de Reguladores (GSR-19).



Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Actualización de los Documentos de Gestión, se presentaron los siguientes problemas: La actualización del ROF depende de la evaluación de distintas instancia de la Presidencia del Consejo de Ministros, lo cual genera demoras en la medida que distintas áreas tienen opiniones al respecto	OSIPTEL ha mantenido reuniones de coordinación con las distintas instancias de la PCM para el levantamiento progresivo de las observaciones, por lo que la propuesta del ROF ha estado siendo modificado tanto en estructura como en funciones, comparativamente a la versión inicial remitida.
En relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales, se presentaron los siguientes problemas: En el marco de la actualización de los proceso de la Gerencias de Línea y Apoyo, se observa reticencias de las mismas, para identificar de manera óptima los productos que generan los procesos y su forma de medir dichos resultados (indicadores)	Las gerencias comentan que no pueden comprometerse a objetivos y mediciones que no van a cumplir, por ello se está trabajando una ficha de indicadores que tenga el concepto de semáforos y metas crecientes a fin de reducir la reticencia indicada
En relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales, se presentaron los siguientes problemas: Cambios continuos en la organización Los colaboradores encargados de la entrega de información y/o elaboración y/o revisión de los procedimientos, están ocupados con otras responsabilidades de mayor prioridad, por lo que los procedimientos tienen mucho tiempo de espera, demoras y/o reprocesos. Se tienen requerimientos no programados de elaboración, revisión y/o adecuación de procedimientos solicitados por la Gerencia General u otras unidades orgánicas.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se revisó y adecuó con los colaboradores involucrados los procedimientos con los cambios identificados. Se solicitó la participación de los gerentes o de los coordinadores de gestión para que organicen y prioricen la revisión y/o ajuste de los procedimientos. Se da prioridad a los procedimientos que son solicitados por la Gerencia General.
En relación a la actividad de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad, se presentaron los siguientes problemas: Cambios continuos en la organización Los colaboradores encargados de la entrega de información, elaboración y/o revisión de los procedimientos, están ocupados con otras prioridades, por lo que la elaboración, revisión, y/o aprobación de	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se revisó y adecuó con los colaboradores involucrados los procedimientos con los cambios identificados. Se solicitó la participación de los gerentes o de los coordinadores de gestión para que organicen y prioricen la revisión y/o ajuste de los procedimientos.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
los procedimientos demora más de lo previsto y tienen muchos reprocesos. Se tienen requerimientos no programados de elaboración, revisión y/o adecuación de procedimientos solicitados por la Gerencia General u otras unidades orgánicas.	Se da prioridad a los procedimientos que son solicitados por la Gerencia General.

Gerencia de Asesoría Legal

El cumplimiento de la Gerencia de Asesoría Legal es del 92%. 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:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% 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 30 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 671 Declaraciones Juradas. Logrando el 100% de cumplimiento en este indicador.
% Normas aprobadas bajo estándares RIA	Durante el primer semestre del año 2019, este indicador fue cumplido al 100% Una norma final y un proyecto normativo están aprobados bajo estándares RIA.
% 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 93.33%
% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Este indicador fue cumplido al 92.35%
% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Este indicador fue cumplido al 98.44%



Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% 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 28 Asesorías a la Alta Dirección. Los principales temas son:

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

Se ha elaborado el análisis de 34 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 7 normas cuyas disposiciones influyen en las funciones del OSIPTTEL. 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 RENTASEG)
- (v) Lineamientos para el Líder de Gobierno Digital

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 primer semestre del año 2019, se comentaron 15 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 OSIPTTEL”.
- 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.

La Gerencia de Asesoría Legal convocó a 2 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) En la reunión del 23 de marzo de 2019, se analizó los criterios resolutivos del Consejo Directivo respecto a reincidencia, prescripción y caducidad, atenuantes y eximentes de responsabilidad.
- (ii) En la reunión del 21 de junio de 2019, se analizó la aplicación de la probabilidad de detección.

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 OSIPTTEL.
- 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 41º del Decreto Supremo N° 009-2017-IN y 11º-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. 36º 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 16º-A de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL – 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/OSIPTTEL.
- El procedimiento de reclamación formulado contra la Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00016-2017-GAF/RD/OSIPTTEL, emitida en el Expediente N° 178-2015-GG-GFS.

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:

- Cómputo de plazo de la reincidencia
- Factores a considerar para la aplicación de la probabilidad de detección
- Cómputo del plazo de la prescripción de la potestad sancionadora.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Sobre el Indicador “% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada” Se ha incrementado las solicitudes de acceso a la información por parte de las empresas operadoras; respecto a documentos voluminosos.	Se solicitó que cada unidad orgánica designe a un representante, con quien se realizará las coordinaciones, a fin de agilizar los pedidos de información.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Sobre el indicador “%Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en un plazo no mayor de once (11) días hábiles” La complejidad de los temas abordados, no permite que sean atendidos en el plazo señalado, en tanto implica realizar coordinaciones internas.	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.
En relación a la encuesta de satisfacción al cliente de la actividad de “Asesoría”. 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.	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.

Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa es de 100%. 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:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Reputación del OSIPTEL.	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder	Se diseñó un Plan de Comunicaciones con estrategias diferenciadas por stakeholder
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Se ha ejecutado el 100% de las actividades estratégicas programadas para el primer semestre 2019. Las actividades ejecutadas han abarcado a todos los stakeholders.

Detalle de resultados

- Elaboramos estrategias de comunicación diferenciadas por grupos de interés, a partir de un mapa de stakeholders diseñado a medida del OSIPTEL. Las estrategias diseñadas nos han permitido llevar mejor nuestros mensajes a cada grupo de interés y obtener resultados exitosos que han sido evidenciados en los resultados de encuestas bus express, en los monitoreos de noticias difundidas por la prensa y en la interacción de redes sociales.
- Contratación de una encuesta ómnibus que proporciona información para conocer la percepción de los stakeholders respecto del trabajo del OSIPTEL y gestionamos la aplicación de encuestas on line para obtener más datos de

los grupos con los que interactuamos. Los resultados de estos estudios son un insumo importante que nos permite reajustar las estrategias planteadas inicialmente.

Acciones de comunicación digital

- La estrategia que se ha planteado para gestionar la comunicación digital ha sido exitosa. Nuestras redes sociales llegan no sólo al usuario joven sino también a líderes de opinión, académicos, especialistas e incluso a representantes de las empresas operadoras, del Congreso y del Poder Ejecutivo. En el primer semestre 2019 hemos interactuado a través de las redes sociales con empoderados representantes de nuestros stakeholders, mediante una comunicación asertiva y técnica, que no ha dejado espacio al cuestionamiento.
- Incluso situaciones críticas creadas por TdP al señalar que una ley del OSIPTEL le impidió dar información a la fiscalía fueron atendidas exitosamente también a través de las redes sociales institucionales, con fuerte impacto entre los usuarios.
- Mantenemos un flujo permanente de información y una presencia activa con mensajes asertivos en redes sociales, con fines de orientación para los usuarios, lo que nos ha generado una respuesta neutral y positiva de parte de nuestros seguidores.
- Los mensajes negativos que recibimos a través de las redes sociales institucionales son quejas contra la calidad del servicio de las empresas operadoras. En relación a ello, de acuerdo a nuestra estrategia, cada queja nos da la oportunidad de seguir orientando al usuario.
- Solo para la campaña de bloqueo de IMEIs inválidos, nuestra producción de piezas para redes sociales sumó 8 videos, 27 posts, transmisiones en vivo, un landing page, infografías y gráficos, que alcanzaron a más de medio millón de personas a través de redes sociales.
- La página web y redes sociales del REGULATEL están bajo administración de esta gerencia, con resultados positivos por la renovación gráfica de la web institucional.

Acciones de la gestión de medios y relación con stakeholders

- Hemos tenido éxito en presencia (cantidad) y posicionamiento de mensajes (calidad) a nivel de medios de comunicación masiva tradicional, tanto en Lima como a nivel nacional, a partir de las interacciones realizadas a través de notas periodísticas, entrevistas, conferencias y coberturas informativas en actividades públicas.
- Las campañas de difusión del apagón de la portabilidad y del bloqueo de celulares inválidos tuvieron fuerte impacto mediático y alcanzaron cifras de 86% de conocimiento (bloqueo de celulares inválidos) entre la opinión pública a nivel nacional.
- El éxito de las campañas también se evidencia en el reducido nivel de quejas y reclamos recibidos de los usuarios indicando que desconocen la medida.
- El empoderamiento de nuestros voceros institucionales ha tenido notables resultados en Lima y a nivel nacional, con una presencia mediática coherente y orientadora sobre los temas de telecomunicaciones, bajo el mismo perfil institucional técnico y transparente de nuestra institución. Contar con voceros entrenados en diferentes puntos del país nos ha permitido, además, activar la presencia del OSIPTEL en medios masivos regionales con muy buena experiencia.



- Las visitas inopinadas a las sedes regionales para estrechar el relacionamiento con los stakeholders también han sido fructíferas en el primer semestre. Las inspecciones callejeras captan la atención de la población y la prensa local se activa ampliamente con cobertura informativa que construye mensajes positivos en torno al OSIPTTEL y su desempeño.
- Con los stakeholders Congreso y Poder Ejecutivo, hemos contrarrestado con información, reuniones de trabajo con sus representantes, y difusión en redes sociales, una corriente anti regulatoria impulsada por AFIN con apoyo de sus líderes de opinión cercanos. En el Congreso se ha posicionado el mensaje respecto a que la legislación regulatoria es necesaria para que funcione el mercado de manera equilibrada, y que tenemos un informe de la OCDE en ese sentido, porque una buena regulación le hace bien a la competencia y a los usuarios.
Respecto al bloqueo de los IMEIs inválidos, gracias a la efectiva campaña de difusión realizada, los reclamos de los congresistas y sus allegados han sido esporádicos.

Acciones de la comunicación interna

- Implementación de una nueva estrategia de comunicación interna ajustada a las necesidades de los colaboradores y a los objetivos del OSIPTTEL con la finalidad de fortalecer la identidad y la cultura corporativa.
- Diseño de 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL, 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 OSIPTTEL y temas no relacionados al ámbito laboral, como pasatiempos, gustos personales, entre otros.

Fortalecimiento de la imagen institucional

- **Marketing interno.** Las Oficinas Desconcentradas han sido atendidas con material promocional, folletería e indumentaria perfectamente brandeada de acuerdo a la identidad gráfica institucional. Tanto las sedes como los vehículos y los colaboradores llevan la identidad institucional en sus actividades públicas.
- En breve, se entregará toldos brandeados a las ODs para su fácil identificación durante las jornadas de orientación que realizan en distintos puntos del país.

- En el seguimiento que se les ha hecho respecto al brandeo de sus instalaciones y unidades móviles, hemos registrado un avance ampliamente satisfactorio. Las únicas sedes que han tenido retrasos para actualizar su brandeo son aquellas ubicadas en zonas declaradas patrimonio histórico o arquitectónico.
- La participación del OSIPTTEL en diferentes espacios públicos académico-técnicos, como eventos, presentaciones y otras actividades, ha sido relevante en formas y contenidos.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder, se presentaron los siguientes problemas: La fórmula de cálculo del Índice de Reputación tuvo que ser replanteada para que cumpla con la metodología existente en este campo.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: La reformulación se realizó en coordinación con la GPP.
En relación a la actividad de Ejecución de acciones de la gestión de medios y relación con stakeholders, se presentaron los siguientes problemas: En algunas oportunidades, las unidades operativas no han enviado información en los plazos indicados, lo que ha generado dificultades en la elaboración de presentaciones digitales para las reuniones con stakeholders en el interior del país. Eventualmente, existen demoras en la aprobación de contenidos y solicitudes de entrevistas, con lo cual perdemos oportunidades de posicionar mensajes en los medios de comunicación.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se ha informado a la Gerencia General de estas situaciones. Se ha insistido con las unidades operativas en el envío oportuno de información.

Procuraduría Pública.

El cumplimiento de la Procuraduría Pública es del 95%. 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:



Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado semestral de la meta
% de procesos concluidos en el año	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTTEL en el año	Si bien esta indicador se reporta anualmente, se ha realizado la revisión del avance al I Semestre 2019, teniendo como resultado del total de 37 procesos concluidos el 89% se ha concluido a favor del OSIPTTEL.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTTEL en el año	Se han obtenido 68 sentencias de las cuales el 92% han sido emitidas a favor del OSIPTTEL, ante el Poder Judicial.
% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Se ha gestionado la conclusión de 17 procesos judiciales con antigüedad mayor a 04 años, lo que ha dado un resultado del 47%.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.

Detalle de resultados:

- Se han obtenido 68 sentencias emitidas por el Poder Judicial, de las cuales 62 fueron pronunciamientos favorables y 06 en contra del OSIPTTEL.
- Asimismo se han concluido 37 procesos judiciales de los cuales 34 se han sido resueltos por el Poder Judicial a favor del OSIPTTEL y 03 en contra.
- Las actividades que reflejan el trabajo realizado en obtener la mayor cantidad de sentencias a favor del OSIPTTEL, así como la mayor cantidad de procesos concluidos a favor del OSIPTTEL fueron:
 1. Elaboración de 36 escritos de contestación de demandas nuevas de diferentes materias, presentados dentro del plazo de Ley. Además de 119 escritos de excepciones, tachas, oposiciones y otros escritos de impulso.
 2. Se presentaron 38 escritos de absolución de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios.
 3. Realizaron 114 asistencias a diligencias, entrevistas con jueces y gestorías.
 4. Se enfatizó en el trabajo de expedientes judiciales con una antigüedad mayor a 04 años, formulando escritos de impulso procesal, los cuales han dado como resultado 17 procesos concluidos.
 5. Se realizó el análisis de sentencias emitidas en procesos en giro y se verificó su impacto.
 6. Se detectó y reporto a la Alta Dirección un proceso judicial donde se aplicaron mecanismos alternativos de solución de conflicto (MASC) y evaluación para conclusión anticipada del proceso judicial en giro.
- Se realizaron 32 escritos de impulso en coordinación con las áreas involucradas a efectos de reforzar la defensa.
- Se analizaron resoluciones administrativas en temas de aportes por regulación para su aplicación en procedimientos en giro, verificando su impacto.



- 18 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y procedimientos administrativos, poniendo en conocimiento a las áreas involucradas las sentencias emitidas en los procesos, a fin de que puedan tener dicha información como antecedentes y eso sirva para mejor resolver de los procesos en la vía administrativa.
- Se elaboró informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anuales de procesos judiciales ingresados, archivados, etc., tanto para la Memoria anual del Consejo de Defensa Jurídica del Estado, como para el informe de gestión solicitado por la GCC.
- Se atendió 12 requerimientos formales de información sobre procesos judiciales administrativos y otros, información solicitada interna y externamente.
- Se coordinó con la Procuraduría Pública del MTC, MININTER y el MINJUS para ver los temas de interés mutuo.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas: La implementación del expediente judicial electrónico en formato OCR en los juzgados Contenciosos Administrativos con subespecialidad en temas de mercado. Las vacaciones judiciales durante el mes de febrero del presente año, motivo por el cual el Poder Judicial reduce sus labores, resolviendo y notificando menos del promedio.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes, coordinando con las gerencias involucradas para atender el nuevo requerimiento del Poder Judicial Se seleccionaron procesos más relevantes y con grado de complejidad alto y mediano a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtención de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL. Se seleccionaron los procesos con mayor complejidad a fin de fortificar la defensa con la contratación de especialistas en las materias en cuestión.
En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional, se presentaron los siguientes problemas: La existencia de pronunciamientos uniformes del Tribunal Fiscal con calidad de precedentes sobre materia de Aportes por Regulación adversos al OSIPTEL y que requieren para su ineficacia Acuerdos con Sala Plena del Tribunal Fiscal o su nulidad declarada mediante sentencia judicial con calidad de cosa juzgada	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: En temas de aportes se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirió opiniones técnicas. Se ha reforzado la estrategia de la defensa con la contratación de asesores externos especializados en la materia.



Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas.

El cumplimiento de la Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicación y Estadística es de 83%. 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	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de sistemas integrados	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de procesos que se encuentran sistematizados.	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Este indicador alcanzó una ejecución del 99.79% para el primer semestre.
Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Este indicador alcanzó el 99.85% para el primer semestre.
Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.
Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Meta anual, será reportado en el IV trimestre.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:



- Se identificó y se viene trabajando la propuesta de integración del SISDOC y SISTRAM debido al requerimiento de la mesa de partes única.
- Se realizó el consolidado de los pedidos de las herramientas priorizadas, definiéndose el tipo de atención, plazos, costo estimado. Con ello, se gestionó la aprobación de las prioridades del año ante Gerencia General.
- A la fecha se han ido gestionando los accesos a los servicios web para el fortalecimiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE.
- Desarrollo del Sistema para la consulta a las bases de datos del RENTASEG referida al bloqueo de equipos terminales móviles de acuerdo a lo previsto para este periodo.
- Se ha realizado el análisis de requerimiento y desarrollado las mejoras solicitadas al Sistema de Atención de Usuarios – ATUS, el cual estará implementado para el tercer trimestre.
- Finalmente, se ha realizado la presentación de un reporte estadístico con Microstrategy.
- Implementación del Aplicativo móvil, específicamente se realizó el análisis y definición del modelo de la solución, así como el desarrollo de la app.
- De igual modo, a fin de lograr la Implementación del Sistema que permita atender los requerimientos de información efectuados por el Ministerio Público, la Policía Nacional y Fiscalías, durante el primer trimestre se realizó el análisis y diseño del sistema; y también la elaboración del diseño del sistema.
- En lo que respecta a la Modificación de la Señal OSIPTEL para el levantamiento de información de reporte de averías a nivel de usuario, en este periodo se realizó el análisis de requerimiento correspondiente.
- Finalmente, se realizó la implementación del Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP versión 2.0, con el fin de facilitar y agilizar los reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones, enviados por las empresas operadoras al OSIPTEL.
- Durante el semestre se realizaron las actualizaciones de los parches y sistemas operativos de los servidores SRVWEB, SRWEAPP que contienen las aplicaciones del Portal Web institucional.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de TICs integrados que soportan el negocio institucional, se presentaron los siguientes problemas: No se ha podido gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas ya que el nuevo jefe de RRHH tiene una visión diferente de lo que se desea para un adecuado sistema de planillas.	Se tomaron las siguientes medidas correctivas: Se viene trabajando en el planteamiento de nuevas propuestas que se adecuen a los requerimientos de RRHH.
En relación a la actividad de Desarrollo y mantenimiento de sistemas de	Se tomaron las siguientes medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Información, se presentaron los siguientes problemas: Retraso en la implementación de la plataforma tecnológica para notificaciones electrónicas, debido a las diversas consultas e interpretaciones legales respecto al adecuado cumplimiento de la notificación electrónica.	Se ha elaborado un nuevo TdR, el cual ha sido enviado al TRASU para su aprobación.

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 primer semestre 2019, debidamente visados.

