

Anexo 1: Reporte de Monitoreo del Plan Operativo Institucional Al Primer Trimestre 2019



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. EJECUCIÓN AL I TRIMESTRE 2019	2
1. Resumen.....	2
1.1. Cumplimiento de metas programadas.....	2
1.2. Relación de metas con cumplimiento parcial o sin ejecución	6
2. Detalle de logros alcanzados	9
3. Detalle de los problemas generados	12
III. ANEXO	13



I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2019 se formula con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Programa Presupuestal, desde el 2015 se mantienen 3 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, son los siguientes:

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

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

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

El Monitoreo del POI al I trimestre de 2019, considera el cumplimiento de metas de los indicadores (de producto y de actividad) y de todas las tareas programadas para el mencionado trimestre. La medición se expresa en promedios porcentuales y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, las metas que registran un porcentaje de ejecución mayor al 100%, fueron consideradas con un 100%.

De acuerdo a lo señalado, se expone a continuación los resultados del monitoreo efectuado al POI del OSIPTEL, correspondiente al I Trimestre 2019.

II. EJECUCIÓN AL I TRIMESTRE 2019

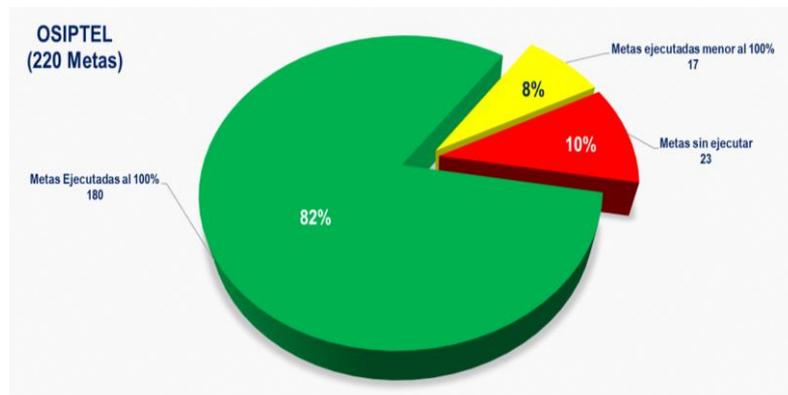
1. Resumen

1.1. Cumplimiento de metas programadas

Para el año 2019 el OSIPTEL programó 557 metas; de las cuales, 221 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 81% fueron ejecutadas al 100%, el 8% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 11% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



A nivel de Institucional



Detalle a nivel de Unidad Orgánica y Producto en la Sección A) y B), respectivamente.

A nivel de Unidad Orgánica

Unidad Orgánica	Cantidad de metas prog. al Primer Trimestre	Metas ejecutadas al 100%	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
Alta Dirección	2	2		
GAF	52	40	5	7
GAL	7	4	2	1
GCC	22	19	2	1
GPP	32	28		4
GTICE	5	5		
OCI	8	7	1	
PP	21	14	3	4
GPRC	7	6		1
GPSU	22	20		2
GSF	17	15		2
GOD	16	13	2	1
ST	9	7	2	
OSIPTEL	220	180	17	23
%	100%	82%	8%	10%

De acuerdo a lo señalado, el nivel de cumplimiento de las metas programadas para el primer trimestre, a nivel Institucional, llega al **88%**. Dicho nivel de ejecución, por Unidad Orgánica y Productos se muestra a continuación:



A. Por Unidad Orgánica



Del gráfico precedente se observan los porcentajes de cumplimientos alcanzados al cierre del primer trimestre, a nivel de las unidades orgánicas del OSIPTE, así como el promedio de ejecución alcanzado por la institución.

Las U.O de Línea obtuvieron una ejecución resaltante de sus metas logrando un cumplimiento promedio de 91%, mientras que las U.O de Apoyo y Asesoramiento obtuvieron un promedio de 90% de cumplimiento de metas.

A nivel de **Unidades Orgánicas de Línea**, la Secretaría Técnica (ST) alcanzó la mayor ejecución, mientras que la de menor ejecución fue la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC).

A nivel de **Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento**, la que alcanzó mayor ejecución fue la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE), mientras que la de menor ejecución fue la Procuraduría Pública (PP).

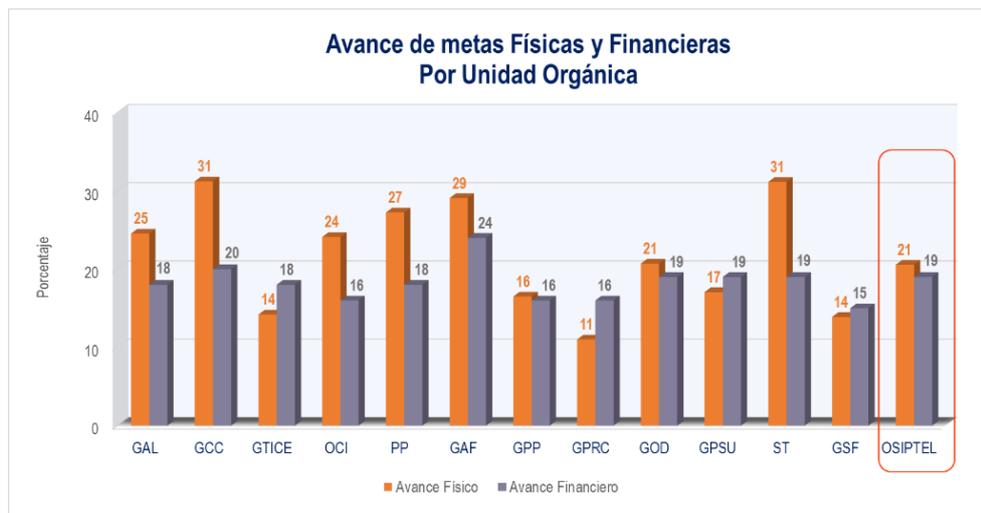
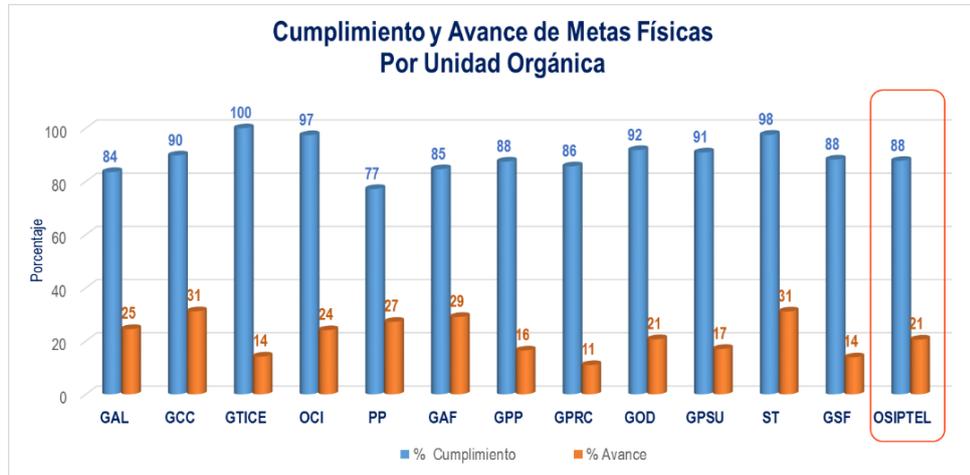
No obstante el nivel de ejecución logrado institucionalmente, cabe señalar que en algunas Unidades Orgánicas se observaron las siguientes dificultades que afectaron su nivel de ejecución en este primer trimestre.

- Reprogramación de tarea debido a actividades adicionales incorporadas en la agenda de la Unidad Orgánica.
- Reprogramación de tarea en atención a factores externos que ameritaba postergar la ejecución de lo programado. La reprogramación se efectuó para el II y III Trimestre del presente año.

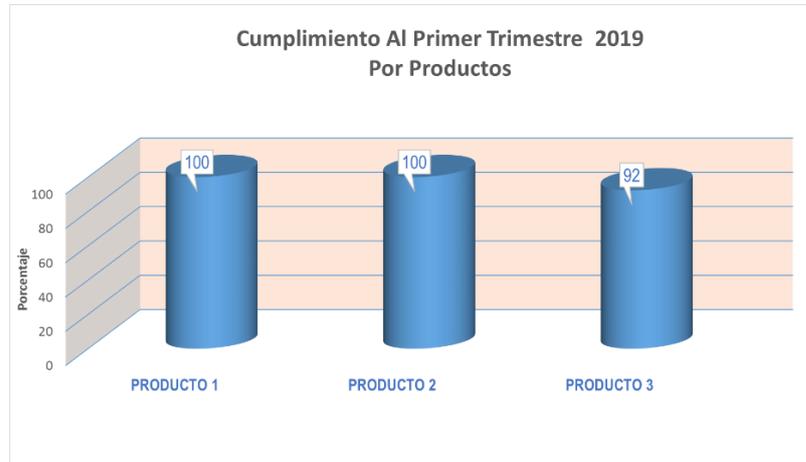
Las tareas que no fueron ejecutadas durante el I Trimestre, en su mayoría serán ejecutadas en el II Trimestre, lo cual será tomado en cuenta en la evaluación del I Semestre, así como aquellas que fueron ejecutadas posteriormente al cierre del I Trimestre. Con ello, no se afectará la calificación de las Unidades Orgánicas en la mencionada evaluación.



Adicionalmente, en los siguientes gráficos se muestran comparaciones de los resultados obtenidos durante el primer trimestre respecto a la meta anual programada y al avance en la ejecución del presupuesto:



B. Por producto



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

A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios” llegaron al 100% de ejecución; contribuyendo con sus acciones la GSF para el Producto 1 y la GPRC, GSF y ST para el Producto 2.

De otro lado, las tareas del Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” fueron las que menor ejecución mostraron, alcanzando el 92%; en este producto contribuyen con sus acciones la GPSU (95%), GOD (92%), GFS (100%), ST (94%) y GPRC (0%).

1.2. Relación de metas con cumplimiento parcial o sin ejecución

El grado de ejecución logrado por las Unidades Orgánicas, es resultado de diferentes niveles porcentuales en la ejecución de sus metas; así, se observan metas ejecutadas al 100%, por debajo del 100% y con 0% de ejecución.

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



A. Por Unidad Orgánica de Línea

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento (%)	
Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF			
Acción Común	1	Gestionar la dotación de personal especializado para reforzar el proceso VIC, especialmente en la puesta en valor (1 Mínimo), designado a exclusividad.	0.00
	2	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	0.00
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU			
Acción Común	1	Gestionar la dotación de personal especializado para reforzar el proceso VIC, especialmente en la puesta en valor (1 Mínimo), designado a exclusividad.	0.00
Producto 3	2	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	0.00
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC			
Producto 3	1	Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (norma aprobada)	0.00
Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD			
Producto 3	1	Atenciones a los usuarios (UM Act PP)	84.01
	2	Servicio de Orientación al Usuario (UM Act PP)	84.72
	3	Plan de visitas a regiones (incluye cronograma de viajes del equipo GOD Lima y apoyo de colaboradores de otras gerencias).	0.00
Secretaría Técnica - ST			
TRASU	1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	97.33
	2	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	80.61

B. Por Unidad Orgánica de Asesoramiento y Apoyo

UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento (%)
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF		
1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	93.30
2	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	98.29
3	% 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.	98.95
4	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar.	78.75



UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento (%)
5	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	31.25
6	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	0.00
7	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación.	0.00
8	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	0.00
9	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	0.00
10	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	0.00
11	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019	0.00
12	Gestionar la negociación colectiva del pliego de reclamos presentado por el sindicato	0.00
Gerencia de Asesoría Legal - GAL		
1	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	85.88
2	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	98.89
3	Encuesta de satisfacción de cliente interno	0.00
Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC		
1	Organizar talleres para periodistas e influenciadores de RRSS	20.00
2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel nacional	55.56
3	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá Planes por cada stakeholder.	0.00
Órgano de Control Institucional - OCI		
1	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	79.05
Procuraduría Pública - PP		
1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	93.75
2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	75.00
3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	52.00
4	Diseñar matriz de procesos concluidos	0.00
5	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	0.00
6	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	0.00



UO	Nombre del indicador y/o tarea	Cumplimiento (%)
7	Elaborar informe de análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada	0.00
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP		
1	Actualizar el MAPRO con los procesos del SGC (etapa1) y los nuevos procesos del PEI 2018-2022 (etapa2), de acuerdo con los lineamientos de la SGP.PCM	0.00
2	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	0.00
3	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	0.00
4	Seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos del OSIPTEL	0.00

2. Detalle de logros alcanzados

Algunas de las tareas más resaltantes ejecutadas en el transcurso del I trimestre fueron:

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

- Se realizó 3,694 supervisiones y/o monitoreos en un total de 2,503 localidades urbanas y rurales a nivel nacional, en lo concerniente a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como son la Adenda de Renovación de Telefónica del Perú S.A.A. (antes, Telefónica Móviles S.A.); así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.
- 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 primer trimestre del año 2018. Para el caso de Viettel Perú S.A.C. (primer al tercer trimestre 2018), Entel Perú S.A. (primer trimestre 2018).
- Asimismo, se realizó la evaluación del indicador de calidad de cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet fijo de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. para el segundo semestre de 2017.
- Se realizó acciones de supervisión y monitoreo (en campo y a través de llamadas a través del sistema IVR) en 723 localidades a nivel nacional, verificando en cumplimiento de la Continuidad en zonas rurales.
- Se realizó 1,590 acciones de supervisión y monitoreo a nivel nacional (en campo y a través de manchas de cobertura), verificando el cumplimiento de la Cobertura Móvil a nivel nacional.
- Se supervisó 122 nodos a nivel nacional referido a la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.



Para promover la mejora en la competencia del mercado de telecomunicaciones y que las empresas operadoras cuenten con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

- Ajuste trimestral de tarifas de servicios de categoría I de TDP aprobado mediante Resolución N° 0028-2019-CD (28.02.2019).
- Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP aprobado mediante Resolución N° 0008-2019-CD (07.02.2019)
- Ajuste de la tarifa social de Telefonía Móvil prepago aplicable a Telefónica del Perú aprobado mediante Resolución N° 0033-2019-CD (18.03.2019)
- Con relación a los acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras, se aprobaron 7 resoluciones dentro del plazo legal:
 - Dolphin y Viettel
 - TDP-Viettel
 - TDP-Wigo
 - TDP-Optical Technologies
 - Amov-Guinea
 - TDP-Internet para todos
 - TDP-Incacel
- 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) por parte de Entel Perú S.A.; y de este último artículo, también por parte de las empresas Viettel Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A.
- El Cuerpo Colegiado Ad Hoc ha emitido 2 resoluciones que definen admisibilidad.
- Se ha emitido 6 oficios que corren traslado de los recursos de apelación elevados a esta instancia. Se traslada el Recurso de apelación a la empresa Se tras
 - Mediante Oficio N° 005-STTSC/2019 se traslada el Recurso de apelación a la empresa En el Distribución Perú S.A.A.
 - Mediante Oficio N° 006-STTSC/2019 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Red Eléctrica del Sur S.A.
 - Mediante Oficio N° 008-STTSC/2019 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Luz del Sur S.A.C.
 - Mediante Oficio N° 010-STTSC/2019 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.
 - Mediante Oficio N° 059-STTSC/2019 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.
 - Mediante Oficio N° 068-STTSC/2019 se informa la remisión al Tribunal de Solución de Controversias del Recurso de apelación interpuesto por la empresa Directv Perú S.R.L.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- Se gestionaron con las Empresas Operadoras 188 casos de usuarios de los cuales 162 tuvieron resultados satisfactorios para el usuario.



- Se desarrolló la una Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor durante la semana del 11 al 16 de marzo del 2019.
- Se atendieron a un total de 146,956 usuarios a través del Contact Center, los Centros de Orientación y las Oficinas Desconcentradas. Asimismo, se atendieron 148,988 consultas de usuarios.
- Se realizaron 729 charlas a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao). Asimismo, se realizaron 1,248 jornadas de orientación a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).
- Se desarrollaron 22 charlas dirigidas a personas con discapacidad.
- Se desarrollaron 377 actividades de orientación en 29 distritos pertenecientes a las zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas).
- Se realizaron 27 intervenciones para supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. 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.).
- Se realizaron 47 intervenciones para supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario. Se realizaron acciones de supervisión y monitoreo relacionados con el Reglamento de Portabilidad Numérica en Telefonía Fija y Móvil en cuanto a la prohibición objeción indebidamente de consultas previas y/o solicitudes de portabilidad por el motivo de titularidad, modalidad de pago.
- Adicionalmente, se ha verificado el cumplimiento de diferentes obligaciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, como:
 - Brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada por cualquier persona, información clara, veraz, detallada y precisa.
 - 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.



- También en el trimestre se monitoreo el cumplimiento de las normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móvil.
- 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), Entel Perú S.A. (Servicio PCS con Tecnología LTE, en el bloque B de las bandas 1710-1770 MHZ Y 2110-2170 MHZ)
- Se emitieron 60,099 resoluciones que resuelven recursos de apelación y 26,804 resoluciones que resuelven quejas.

Otras relacionadas a mejorar la gestión administrativa

- Se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Actualizado - Periodo 2019 así como el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL.
- Se analizaron 17 procedimientos administrativos sancionadores, los cuales sostuvieron referidos a incumplimiento de las empresas operadoras a las obligaciones establecidas en el TUO de las Condiciones de Uso, Reglamento de Cobertura, Reglamento de Reclamos, Reglamento de Infracciones y Sanciones, RENTESEG
- Se emitió opinión respecto a 2 denuncias de Barrera Burocrática presentadas por la empresa Entel Perú S.A.A. ante el INDECOPI; y 1 sobre el análisis de los diferentes extremos de la controversia que podría surgir por la negativa del OSIPTEL de efectuar el pago de los arbitrios.
- Se desarrollaron las evaluaciones del PEI 2018-2022 al II Semestre de 2018, del POI 2018 al II semestre de 2018.
- Elaboración del POI Multianual correspondiente al periodo 2020 – 2022.

Mayor detalle de los logros alcanzados en este trimestre se expone en detalle en los cuadros del **Anexo** que se adjunta, debidamente visados por las Unidades Orgánicas.

3. Detalle de los problemas generados

Algunos de los problemas generados son los siguientes:

- Las apelaciones de Fondo se han incrementado, las mismas que requiere mayor tiempo de análisis y analistas con mayor expertis. Se ha capacitado a analistas de forma y queja para que resuelvan temas de Fondo, así como también se está elaborando matrices de casuísticas con la finalidad de preparar plantillas de los casos más recurrentes y de esta manera lograr mayor capacidad resolutive.
- Los analistas de quejas de mayor experiencia han apoyado en la revisión de proyectos de resolución a los nuevos integrantes del equipo de queja. Los teletrabajadores con mayor expertis, han sido capacitados para resolver materias más complejas con la finalidad de incrementar la capacidad resolutive.
- La modificación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (norma aprobada) inicialmente se había previsto su



culminación para el primer trimestre, sin embargo, de acuerdo a la priorización normativa, GPRC tiene previsto iniciar en el 2019 con la revisión de las siguientes normas: Calidad y disponibilidad, Condiciones de Uso, Reglamento de Tarifas, NRIP y Contabilidad Separada; en consecuencia, la revisión de este reglamento se tiene prevista aún para finales del cuarto trimestre de 2019.

Mayor detalle de los problemas presentados para el no cumplimiento y medidas correctivas, se expone en detalle en los cuadros del **Anexo** que se adjunta, debidamente visados por las Unidades Orgánicas.

III. ANEXO

Reporte de ejecución cuantitativa del Plan Operativo Institucional al I Trimestre 2019.

