

## **CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE ENTREGABLE**

La Contraloría General de la República hace constar a través de este documento, la presentación virtual del Informe de **PRIMER REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN (SEMESTRAL)** correspondiente al período **2023** de la entidad **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL** cuyo(a) titular es **JESUS OTTO VILLANUEVA NAPURI** identificado(a) con DNI N° **25726864**

El evaluador de este reporte es **SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA**.

lunes, 31 de julio de 2023

**Subgerencia de Prevención e Integridad**  
**Contraloría General de la República**

**Nota:**

**La información reportada es sujeta de verificación posterior.**



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:18:14-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:06:58-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155  
soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 31/07/2023 16:48:55-0500

**REPORTE DE ENTREGABLE**  
**PRIMER REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN (SEMESTRAL)**

**9051 - ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL**

**LIMA - LIMA - SAN BORJA**

**AÑO 2023**

**1. SECCIÓN MEDIDAS DE REMEDIACIÓN**

EJE	DEFICIENCIAS DEL SCI	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE REMEDIACIÓN				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN	
		MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN				MEDIOS DE VERIFICACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
GESTIÓN DE RIESGOS	EL TITULAR DE LA ENTIDAD NO HA APROBADO Y GARANTIZADO LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA O DOCUMENTO QUE HAGA SUS VECES QUE GARANTICE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ANTE UN DESASTRE O CUALQUIER EVENTO QUE INTERRUMPA PROLONGADAMENTE SUS OPERACIONES, SEGÚN LA NORMATIVA APLICABLE.	APROBACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	02/05/2023	28/06/2023	1) CARTA N° 001235-OAF/2023 DE FECHA 23/06/2023; MEDIANTE LA CUAL SE REITERA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA. // 2) CORREO DE FECHA 12 DE JULIO DE 2023, MEDIANTE EL CUAL SE PRECISAN DETALLES DE LA ASISTENCIA TÉCNICA INICIADA, CON PERSONAL DE CENEPRED.  SE REMITE PROYECTO DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA DEL OSIPTEL A LA SECRETARIA TÉCNICA DEL GRUPO DE TRABAJO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES DEL OSIPTEL, PARA SU REVISIÓN Y TRÁMITES DE APROBACIÓN.	EN PROCESO	



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:18:57-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:07:13-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:49:13-0500

EJE	DEFICIENCIAS DEL SCI	MEDIDA DE REMEDIACION	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE REMEDIACIÓN
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
				GESTIÓN DE RIESGOS	EL TITULAR DE LA ENTIDAD NO HA APROBADO Y GARANTIZADO LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA O DOCUMENTO QUE HAGA SUS VECES QUE GARANTICE EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD ANTE UN DESASTRE O CUALQUIER EVENTO QUE INTERRUMPA PROLONGADAMENTE SUS OPERACIONES, SEGÚN LA NORMATIVA APLICABLE.			

## 2. SECCIÓN MEDIDAS DE CONTROL

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL				COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
		MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN			
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO		
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES	ACCESO LIMITADO A INFORMACIÓN OPORTUNA Y REPRESENTATIVA, PARA CONOCER EL DESEMPEÑO NACIONAL DEL SERVICIO DE INTERNET	SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MEDICIONES DE INTERNET MÓVIL A	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	28/06/2023	CONTRATO INTERNACIONAL 001-2022 POR EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE	EN PROCESO



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:19:09-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:07:30-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:49:41-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL	
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO				
TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)		TRAVÉS DE APLICATIVOS COLABORATIVOS				MEDICIONES DE INTERNET MÓVIL A TRAVÉS DE APLICATIVOS COLABORATIVOS (SET 2022 A SET 2023).			
									MEMORANDO N°661-2023-DFI/2023 CON LOS TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO.
									MEMORANDO N° 969-2023-DFI/2023 CON TERMINSO DE REFERENCIA REFORMULADOS PARA INICIAR LA INDAGACIÓN INTERNACIONAL, DADO QUE NO SE IDENTIFICÓ OFERTA LOCAL .
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)	LOS FISCALIZADORES PODRÍAN FAVORECER A ALGUNA ENTIDAD SUPERVISADA PARA NO REPORTAR UN INCUMPLIMIENTO, A TRAVÉS DE LA MANIPULACIÓN DE LA DATA DE MEDICIONES DE CALIDAD.	CONTAR CON EQUIPOS DE MEDICIÓN CALIBRADOS.	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN		03/01/2023	28/06/2023	CONTRATO 002-2023/OSIPTEL, CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA EQUIPOS DE MEDICIÓN ANITE NEMO INVEX I Y KEYSIGHT NEMO INVEX II	EN PROCESO	
							INFORMES DE MANTENIMIENTO REALIZADOS EN ENERO 2023.		



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:19:22-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:07:44-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:49:54-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
						MEMORANDO N° 380-DFI/2023 CON EL REQUERIMIENTO DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS BENCHMARKER II GO.		
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)	LOS FISCALIZADORES PODRÍAN FAVORECER A ALGUNA ENTIDAD SUPERVISADA PARA NO REPORTAR UN INCUMPLIMIENTO, A TRAVÉS DE LA MANIPULACIÓN DE LA DATA DE MEDICIONES DE CALIDAD.	LA DATA FUENTE TIENE RESTRICCIONES PARA EL ACCESO SÓLO POR PARTE DE LA PERSONA QUE LO PROCESA	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	28/06/2023	LOS ARCHIVOS DE MEDICIONES GENERADOS SE ALMACENAN EN: 1. LAPTOPS DE EQUIPOS DE MEDICIÓN CON AUTENTICACION PARA ACCESO (CAPTURA DE PANTALLA SOLICITANDO CREDENCIALES). // 2. CARPETA EN SERVIDOR DE PRUEBAS ALOJADO EN CENTRO DE DATOS DE OSIPTEL, (CAPTURA DE PANTALLA SOLICITANDO CREDENCIALES PARA ACCESO AL SERVIDOR)		EN PROCESO
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	DESACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS/TÉCNICOS	CAPACITACIÓN EN CURSOS QUE PERMITAN CONTAR CON MEJORES HERRAMIENTAS Y MAYORES CONOCIMIENTOS SOBRE LA DINAMICA DE LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES.	DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	03/01/2023	28/06/2023	SE ADJUNTA ORDENES DE SERVICIO DE CAPACITACIONES MENCIONADAS.		EN PROCESO



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:19:35-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:07:58-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155  
soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:50:09-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
						RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 103-2023-GG/OSIPTEL, APROBACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS AL SERVICIO DEL ESTADO PDP ANUALIZADO, PERIODO 2023		
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	LOS SERVIDORES PÚBLICOS PODRÍAN FILTRAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL A CAMBIO DE UN BENEFICIO ECONÓMICO	IMPLEMENTACIÓN DE UNA DIRECTIVA Y/O NORMATIVA RELACIONADAS A LA CONFIDENCIALIDAD INCLUYENDO PRECISIONES SOBRE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DIGITAL	DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	10/04/2023	31/05/2023	PROYECTO DE DIRECTIVA PARA COMENTARIOS DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS.		EN PROCESO
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	LOS SERVIDORES PÚBLICOS PODRÍAN FILTRAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL A CAMBIO DE UN BENEFICIO ECONÓMICO	REALIZAR UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE CONFLICTO DE INTERESES	DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	01/05/2023	31/05/2023	DESARROLLO DE UNA CHARLA INFORMATIVA: SOBRE CONFLICTO DE INTERESES, REALIZADA EL 31 DE MAYO 2023, AL QUE ASISTEIRON PERSONAL DEL PRODUCTO EVALUADO. MATERIAL DE CHARLA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES		IMPLEMENTADA



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:19:40-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:08:10-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:50:23-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	CONTAR CON INFORMACIÓN LIMITADA O INCOMPLETA PARA EL CÁLCULO DE MULTAS	APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	SECRETARÍA TÉCNICA DE CONTROVERSIAS	03/01/2023	28/06/2023	POR TRATARSE DE INFORMACIÓN RESTRINGIDA, SE ADJUNTA LA RELACIÓN DE CARTAS DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LAS EMPRESAS.		EN PROCESO
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	CONTAR CON INFORMACIÓN LIMITADA O INCOMPLETA PARA EL CÁLCULO DE MULTAS	NOTIFICACIONES VÍA PUBLICACIÓN EN DIARIOS DE CIRCULACIÓN NACIONAL	SECRETARÍA TÉCNICA DE CONTROVERSIAS	03/01/2023	28/06/2023	NO APLICABLE		NO APLICABLE
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LA EMPRESA OPERADORA NO ATIENDA DEBIDAMENTE LA PROBLEMÁTICA DEL USUARIO	GESTIONAR LOS CASOS DE USUARIOS IDENTIFICADOS POR EL OSIPTEL	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO	03/01/2023	30/06/2023	REPORTE DE GESTIONES DEL SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIONES DE USUARIOS (ATUS)		EN PROCESO
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LA EMPRESA OPERADORA NO ATIENDA DEBIDAMENTE LA PROBLEMÁTICA DEL USUARIO	REALIZAR MONITOREOS A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LAS EO	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO	03/01/2023	31/05/2023	EL REPORTE DE ESTA ACTIVIDAD SE REALIZA DE MANERA TRIMESTRAL A TRAVÉS DE LOS FORMATOS DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) DEL OSIPTEL		EN PROCESO



Firmado digitalmente por:  
 DONGO CAHUAS Esther  
 Rosario FAU 20218072155 soft  
 Motivo: Dey V° B°  
 Fecha: 31/07/2023 15:20:03-0500



Firmado digitalmente por:  
 VILLANUEVA NAPURI Jesus  
 Otto FAU 20218072155 soft  
 Motivo: En señal de conformidad  
 Fecha: 31/07/2023 17:08:24-0500



Firmado digitalmente por:  
 CIFUENTES CASTAÑEDA  
 Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
 Motivo: En señal de conformidad  
 Fecha: 31/07/2023 16:50:37-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS ORIENTADORES PODRÍAN SOLICITAR UN SOBORNO A LOS USUARIOS PARA AGILIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A SUS TRÁMITES SIN CONSIDERAR EL NIVEL DE PRIORIDAD Y TURNO DE ATENCIÓN.	AMPLIAR EL ALCANCE DEL APLICATIVO "CHECA TU CASO" COMO UNA ACCIÓN DE MEJORA CONTINUA PARA DISMINUIR LA ATENCIÓN DIRECTA CON EL USUARIO	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO	03/01/2023	30/06/2023	REPORTE DEL CHECA TU CASO . ES UNA HERRAMIENTA QUE TE PERMITE REGISTRAR LOS PROBLEMAS CON TU OPERADOR Y REPORTAR LOS QUE NO FUERON SOLUCIONADOS. &LT; HTTPS://OPERACIONES.WEB.OSIPTEL.GOB.PE/SISSGUUSUFNL/#/AUTENTICA &GT;		EN PROCESO
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS ORIENTADORES PODRÍAN SOLICITAR UN SOBORNO A LOS USUARIOS PARA AGILIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A SUS TRÁMITES SIN CONSIDERAR EL NIVEL DE PRIORIDAD Y TURNO DE ATENCIÓN.	IMPLEMENTAR MATERIAL VISUAL SOBRE MATERIAS DE INTEGRIDAD EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO	07/06/2023	28/06/2023	FOTOS DE LA PROYECCION DEL VIDEO DE INTEGRIDAD EN LAS OFICINAS REGIONALES LINK DEL VIDEO: HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=BIHZ2NPHXJU		IMPLEMENTADA
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS ORIENTADORES PODRÍAN SOLICITAR UN SOBORNO A LOS USUARIOS PARA AGILIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A SUS TRÁMITES SIN CONSIDERAR EL NIVEL DE PRIORIDAD Y TURNO DE ATENCIÓN.	REALIZAR UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE INTEGRIDAD DIRIGIDO AL PERSONAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO					PENDIENTE
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS FISCALIZADORES DE LA DAPU PODRÍAN ALERTAR INDEBIDAMENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LA REALIZACIÓN DE UNA SUPERVISIÓN INOPINADA	ELABORAR LINEAMIENTO INTERNO DE APOYO A LA FISCALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO					PENDIENTE





Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:20:17-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:08:38-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 16:50:51-0500

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
				USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS FISCALIZADORES DE LA DAPU PODRÍAN ALERTAR INDEBIDAMENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LA REALIZACIÓN DE UNA SUPERVISIÓN INOPINADA			
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS FISCALIZADORES DE LA DAPU PODRÍAN ALERTAR INDEBIDAMENTE A LAS EMPRESAS OPERADORAS DE LA REALIZACIÓN DE UNA SUPERVISIÓN INOPINADA	REALIZAR UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE CONFLICTO DE INTERESES	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO	01/05/2023	31/05/2023	REGISTRO DE ASISTENCIA DEL TALLER (FUNCIONARIOS DE LA DAPU-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO)		IMPLEMENTADA
					MATERIAL DE LA CHARLA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES			
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	INCREMENTO DE LA CANTIDAD DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y QUEJAS POR RESOLVER, Y QUE AFECTE EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS.	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS	SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	03/01/2023	28/06/2023	FORMATO DE REPORTE DE AVANCE		EN PROCESO
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	INCREMENTO DE LA CANTIDAD DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y QUEJAS POR RESOLVER, Y QUE AFECTE EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS.	NOMBRAMIENTO DE VOCALES INTERNOS	SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	03/05/2023	23/06/2023	RESOLUCIÓN N° 175-2023-CD/OSIPTEL, QUE RESUELVE AMPLIAR PERIODO DE DESIGNACIÓN DE VOCALES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS (TRASU) DEL OSIPTEL.		IMPLEMENTADA



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dey V° B°  
Fecha: 31/07/2023 15:20:31-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:08:51-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 18:51:06-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	LOS VOCALES PODRÍAN NO INHIBIRSE DE PARTICIPAR EN CASOS DE CONFLICTO DE INTERESES	REALIZAR UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE TEMAS DE INTEGRIDAD (CONFLICTO DE INTERESES)	SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	01/05/2023	31/05/2023	MATERIAL DE LA CHARLA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES LISTA DE PARTICIPANTES DE LA SECRETARÍA A LA CHARLA SOBRE CONFLICTO DE INTERESES.		EN PROCESO
CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)	DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA, PORQUE NO CALIFIQUEN O NO SE PRESENTEN POSTORES	ADJUDICACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	17/05/2023	28/06/2023	NFORME N° 1143-OAF-UABT-2023 QUE CONTIENE LA INDAGACION DE MERCADO.		EN PROCESO
CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)	DECLARAR DESIERTO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA, PORQUE NO CALIFIQUEN O NO SE PRESENTEN POSTORES	TÉRMINO DE REFERENCIA REFORMULADO	SECRETARÍA TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	15/05/2023	28/06/2023	MEMORANDO N° 287-STSR/2023 QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA REFORMULADOS DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO REDISEÑADO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS .		IMPLEMENTADA



Firmado digitalmente por:  
 DONGO CAHUAS Esther  
 Rosario FAU 20218072155 soft  
 Motivo: Dey V° B°  
 Fecha: 31/07/2023 15:20:47-0500



Firmado digitalmente por:  
 VILLANUEVA NAPURI Jesus  
 Otto FAU 20218072155 soft  
 Motivo: En señal de conformidad  
 Fecha: 31/07/2023 17:09:04-0500



Firmado digitalmente por:  
 CIFUENTES CASTAÑEDA  
 Sergio Enrique FAU 20218072155  
 soft  
 Motivo: En señal de conformidad  
 Fecha: 31/07/2023 16:51:28-0500

**DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

PRODUCTOS PRIORIZADOS	RIESGO IDENTIFICADO	MEDIDA DE CONTROL	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	COMENTARIOS U OBSERVACIONES	ESTADO DE LA MEDIDA DE CONTROL
				FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO			
2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION	RETRASO DEL CONTRATISTA EN LA ENTREGA DE LOS BIENES QUE AFECTE EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PROGRAMADOS	EMISIÓN DE LA CONFORMIDAD EN PLAZO	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	01/06/2023	DOCUMENTO CON CONFORMIDAD OTORGADA POR EL AREA USUARIA.		IMPLEMENTADA
CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA, POR LA PRESENTACIÓN DE SUS ENTREGABLES SIN LA CALIDAD ESTIPULADA EN EL CONTRATO.	EVALUACIÓN DE LOS ENTREGABLES Y OBSERVACIONES DENTRO DEL PLAZO	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	28/06/2023	MEMORANDO N° 01013-DFI-2023 MEDIANTE EL CUAL SE OTORGÓ CONFORMIDAD AL ENTREGABLE 1.1.4. PRESENTADO POR EL CONTRATISTA.		EN PROCESO
CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA, POR LA PRESENTACIÓN DE SUS ENTREGABLES SIN LA CALIDAD ESTIPULADA EN EL CONTRATO.	MODIFICACIÓN DEL CRONOGRAMA	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	18/04/2023	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00070-2023-CD/OSIPTEL. QUE APRUEBA LA APLIACIÓN DE 6 MESES PARA EL INICIO DE OPERACIONES DE LA TERCERA FASE DEL RENTESEG.		IMPLEMENTADA
CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA, POR LA PRESENTACIÓN DE SUS ENTREGABLES SIN LA CALIDAD ESTIPULADA EN EL CONTRATO.	REUNIONES DE SEGUIMIENTO CON EL CONTRATISTA	DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN	03/01/2023	28/06/2023	AGENDA DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO.		IMPLEMENTADA



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft  
Motivo: Dev Vº Rº  
Fecha: 31/07/2023 15:12:05-0500



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de  
Gratitud  
Fecha: 31/07/2023 17:09:18-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155  
soft  
Motivo: En señal de  
Gratitud  
Fecha: 31/07/2023 16:51:56-0500

### 3. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (EN GENERAL)

PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
1) ES PRECISO FORTALECER EL SEGUIMIENTO CONTINUO Y PERMANENTE DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA Y RIESGO DE DESASTRES.	1) EVALUAR Y ESTABLECER LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA EL SEGUIMIENTO CONTINUO Y PERMANENTE DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA Y RIESGO DE DESASTRES.
2) PARA LA DECUADA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD PERATIVA Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES ES NECESARIO CONTAR CON EL CONOCIMEINTO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN LA MATERIA.	2) CONTAR CON EL PERSONAL CON CONOCIMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO EN CONTINUIDAD OPERATIVA Y RIESGO DE DESASTRES.

### 4. PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

PRODUCTOS PRIORIZADOS	PROBLEMÁTICA	RECOMENDACIONES DE MEJORA
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)	1) LA COMPLEJIDAD EN LA FORMULACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS O ACTIVOS, CONSTITUYÓ UN FACTOR QUE DIFICULTÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.	1) CAPACITACIONES EN FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y DE CONTRATOS DE SERVICIOS/ACTIVOS, ASÍ COMO EVALUAR ACCIONES COMO PASANTÍAS EN ORGANISMOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, TALES COMO, PROINVERSIÓN, OSCE, ETC.
	2) LOS CONTRATISTAS NO MUESTRAN, EN ALGUNAS SITUACIONES, PROACTIVIDAD PARA SUPERAR DIFICULTADES ENCONTRADAS EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.	2) MESAS DE TRABAJO DE EXHORTACIÓN EN DONDE PARTICIPEN DIRECTIVOS DE LAS EMPRESAS CONTRATISTAS Y EL OSIPTEL, Y SE EXPLIQUE LA IMPORTANCIA DE LA EJECUCIÓN OPORTUNA DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS/ACTIVOS/PROYECTOS DE INVERSIÓN.
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	3) RESPECTO A LA MEDIDA DE CONTROL "SOLICITUDES DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LAS EO", LA PROBLEMÁTICA PUEDE VERSE CONSTITUIDA POR UNA NEGATIVA DE LA EMPRESA OPERADORA EN ATENDER LOS PEDIDOS DE INFORMACIÓN.	3.1) SE EVALÚA REITERATIVO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LA EMPRESA OPERADORA. 3.2) SE DEFINE LA MULTA EN FUNCIÓN DE UNA ESTIMACIÓN ECONÓMICA (INFORMACIÓN REFERENCIAL).
	1) NO SE TIENE CONOCIMIENTO ACTUALIZADO DEL PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR Y APROBAR LAS CAPACITACIONES, ASÍ COMO EL PLAN MACRO DE LA ENTIDAD EN CUANTO A CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.	1) LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS REALIZA UNA REUNIÓN CON LA DPRC PARA DAR A CONOCER EL DETALLE DE LOS CURSOS APROBADOS EN EL PLAN DE DEASRRROLLO DE PERSONAS (PDP 2023) Y LA ESTRATEGIA SOBRE LA CUAL SE APROBÓ EL PDP. LA DIRECCIÓN TIENE LA POSIBILIDAD DE SEÑALAR PRIORIDADES Y NECESIDADES. DE ESTA MANERA, SE CUENTA CON MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LOS TEMAS DE CAPACITACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y PERMITE A LA DIRECCIÓN PLANTEAR NECESIDADES Y EXPLICARLAS PARA QUE ELLO SEA TOMADO EN CUENTA EN FUTUROS PDP, MODIFICACIONES, ENTRE OTROS.
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	2) NO EXISTE UNA DIRECTIVA PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DIGITAL.	2) SI BIEN LA ELABORACIÓN DE LA DIRECTIVA INSTITUCIONAL SE ENCUENTRA EN PROCESO, SE DEBE CONTRIBUIR CON LA MISMA PLANTEANDO LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA POR ESTA DIRECCION Y NUESTRAS PROPUESTAS Y COMENTARIOS A LOS AVANCES PRESENTADOS PARA COMENTARIOS..
	1) NO TODAS LAS OFICINAS CUENTAN CON EL EQUIPO AUDIOVISUAL PARA PROYECTAR EL VIDEO DE INTEGRIDAD EN EL FORMATO INICIALMENTE EDITADO.	1) CONSIDERAR LA EDICIÓN DEL VIDEO EN DISTINTOS FORMATOS PARA QUE PUEDA SER DIFUNDIDO EN TODAS LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.



Firmado digitalmente por:  
 DONGO CAHUAS Esther  
 Rosario FAU 20218072155 soft  
 Motivo: Doy Vº Bº  
 Fecha: 31/07/2023 15:21:27-0500



Firmado digitalmente por:  
 VILLANUEVA NAPURI Jesus  
 Otto FAU 20218072155 soft



Firmado digitalmente por:  
 CIFUENTES CASTAÑEDA  
 Sergio Enrique FAU 20218072155

	<p>Motivo: En señal de conformidad          2) SE IDENTIFICÓ QUE ALGUNOS ORIENTADOS GESTIONAN LOS CASOS A TRAVÉS DE MEDIOS CONVENCIONALES COMO CORREO ELECTRÓNICO Y CARTA, Y NO SE INGRESA LA INFORMACIÓN AL APLICATIVO "CHECA TU CASO" PARA SU RESPECTIVA GESTIÓN.</p>	<p>Motivo: Doy Vº Bº          2) SE INGRESÓ A LAS METAS PERSONALES DEL PERSONAL QUE REALIZA ATENCIÓN AL USUARIO UN INDICADOR DE PORCENTAJE DE CASOS GESTIONADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CASOS DE USUARIOS.</p>
<p>CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)</p>	<p>3) LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS AÚN SE ENCUENTRA EN PROCESO, PARA LO CUAL ES NECESARIO, POR UN LADO, DE UNA PERMANENTE COORDINACIÓN CON LAS DIVERSAS GERENCIAS INVOLUCRADAS PARA LA ADOPCIÓN DE DECISIONES, Y POR OTRO, SE REQUIERE CONTAR CON LOS INFORMES QUE ESTÁN A CARGO DE LOS CONSULTORES RESPECTO DE (I) LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO SANCIONADOR SUMARÍSIMO, Y (II) DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS, RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS Y PROPUESTA DE SU REDEFINICIÓN.</p>	<p>3) REUNIONES DE COORDINACIÓN CON LAS GERENCIAS INVOLUCRADAS Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN TRABAJADA POR CADA ÁREA A TODAS LAS GERENCIAS INVOLUCRADAS.</p>
<p>CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)</p>	<p>1) LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL PROYECTO "CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)" INCLUYE COMPONENTES TÉCNICOS ASÍ COMO ASPECTOS RELACIONADOS AL PROYECTO DE INVERSIÓN QUE DEBEN SER ASESORADOS Y DISCUTIDOS CON LAS ÁREAS TÉCNICAS ESPECIALIZADAS.</p>	<p>1) 1) ELABORACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE MANERA CONJUNTA ENTRE TODAS LAS ÁREAS ESPECIALIZADAS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, INVERSIONES Y OTRAS QUE SE CONSIDEREN NECESARIAS) Y LA STSR COMO UNIDAD USUARIA.</p>
<p>2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION</p>	<p>2) LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL PROYECTO "CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)" INCLUYE COMPONENTES TÉCNICOS ASÍ COMO ASPECTOS RELACIONADOS AL PROYECTO DE INVERSIÓN QUE DEBEN SER ASESORADOS Y DISCUTIDOS CON LAS ÁREAS TÉCNICAS ESPECIALIZADAS.</p>	<p>2) CONVOCAR A REUNIONES A LOS POSIBLES POSTORES CONEL FIN DE RECIBIR COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA, Y CON LA PARTICIPACIÓN DE TODO EL EQUIPO (ÁREAS TÉCNICAS ESPECIALIZADAS Y ÁREA USUARIA).</p>
<p>2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION</p>	<p>1) LA COMPLEJIDAD EN LA FORMULACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS O ACTIVOS, CONSTITUYÓ UN FACTOR QUE DIFICULTÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.</p>	<p>1) CAPACITACIONES EN FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y DE CONTRATOS DE SERVICIOS/ACTIVOS, ASÍ COMO EVALUAR ACCIONES COMO PASANTÍAS EN ORGANISMOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, TALES COMO, PROINVERSIÓN, OSCE, ETC.).</p>
<p>2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION</p>	<p>2) LA COMPLEJIDAD EN LA FORMULACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS O ACTIVOS, CONSTITUYÓ UN FACTOR QUE DIFICULTÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.</p>	<p>2) RECOGER LA EXPERIENCIA OBTENIDA EN LA GESTIÓN DE PROYECTO, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE CONOCIMEINTO DEL PROYECTO (LECCIONES APRENDIDAS).</p>
<p>CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)</p>	<p>1) LOS CONTRATISTAS NO MUESTRAN,EN ALGUNAS SITUACIONES, PROACTIVIDAD PARA SUPERAR DIFICULTADES ENCONTRADAS EN LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.</p>	<p>1) MESAS DE TRABAJO DE EXHORTACIÓN EN DONDE PARTICIPEN DIRECTIVOS DE LAS EMPRESAS CONTRATISTAS Y EL OSIPTTEL, DONDE SE EXPLIQUE LA IMPORTANCIA DE LA EJECUCIÓN OPORTUNA DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS CONTRATOS DE SERVICIOS/ACTIVOS/PROYECTOS DE INVERSIÓN.</p>
	<p>2) LA COMPLEJIDAD EN LA FORMULACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA Y EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS O ACTIVOS, CONSTITUYÓ UN FACTOR QUE DIFICULTÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.</p>	<p>2) RECOGER LA EXPERIENCIA OBTENIDA EN LA GESTIÓN DE PROYECTO, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE CONOCIMEINTO DEL PROYECTO (LECCIONES APRENDIDAS).</p>



Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de  
certificación  
Fecha: 31/07/2023 17:09:43-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155  
soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 31/07/2023 16:52:25-0500

## 5. CUADROS RESUMEN DEL REPOI : SEGUIMIENTO

### MEDIDAS DE REMEDIACIÓN

Eje	Pendiente	En Proceso	Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
CULTURA ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE RIESGOS	0	1	1	0	0	2
SUPERVISIÓN	0	0	0	0	0	0

### MEDIDAS DE CONTROL

Productos	Pendiente	En Proceso	Implementada	No Aplicable	Desestimada	Total
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)	0	3	0	0	0	3
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	0	3	1	1	0	5
CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)	0	1	1	0	0	2
CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)	0	1	2	0	0	3

Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155

Firmado digitalmente por:  
DONGO CAHUAS Esther  
Rosario FAU 20218072155 soft

2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION	0	0	1	0	0	1
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	3	5	3	0	0	11

### PROBLEMÁTICA Y RECOMENDACIONES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SCI (POR PRODUCTO)

Producto	Problemática	Recomendaciones de Mejora
LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO (3000651)	2	2
EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO (3000652)	3	3
CREACION DE UNA HERRAMIENTA AUTOMATIZADA PARA EL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS (2531315)	2	2
CREACION DEL SISTEMA EN LINEA DEL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MOVILES PARA LA SEGURIDAD (2488550)	2	2
2572533: ADQUISICION DE VEHICULO PARA CONTROL Y FISCALIZACION EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION E INSTRUCCION	2	2
USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS (3000653)	3	3



Firmado digitalmente por:  
VILLANUEVA NAPURI Jesus  
Otto FAU 20218072155 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 31/07/2023 17:09:58-0500



Firmado digitalmente por:  
CIFUENTES CASTAÑEDA  
Sergio Enrique FAU 20218072155 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 31/07/2023 16:59:55-0500

Firma del Titular de la Entidad

Cargo: VICE PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

Nombre y Apellidos: JESUS OTTO VILLANUEVA NAPURI

DNI: 25726864

V°B° del Funcionario a Cargo de la UO responsable de implementar el SCI

Cargo: GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA

DNI: 10134272