

**INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2022  
AL SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

PERIODO DEL PEI: 2020 - 2025

SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

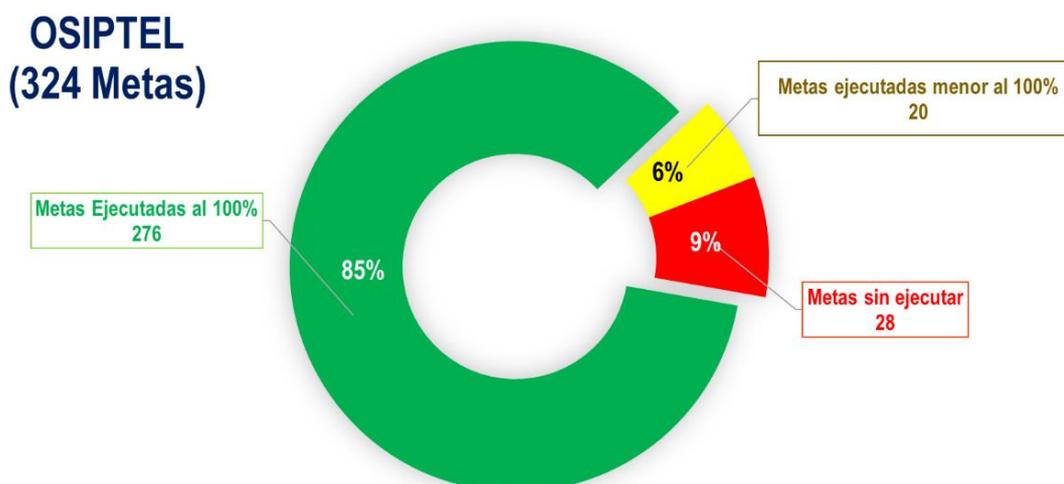
FECHA: 31/07/2022

**1. Resumen Ejecutivo**

**Cumplimiento de metas programadas al segundo trimestre 2022**

**a) A nivel Institucional**

En el 2022 el OSIPTEL programó 674 metas; de las cuales, 324 fueron programadas en el primer semestre. De estas, el 85% han sido ejecutadas al 100%, el 6% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 9% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:



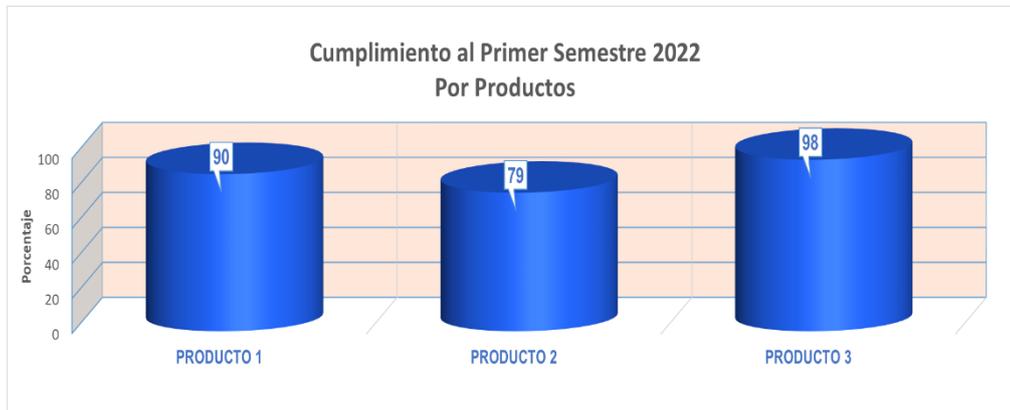
Al cierre del segundo trimestre 2022, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **90%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales para dicho periodo.

**b) Por Producto**

Teniendo en cuenta que la Institución ejecuta su presupuesto en el marco de su Programa Presupuestal, es preciso detallar el logro de las unidades de línea vinculadas al PP 014: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones; en ese sentido, a continuación, se muestra el nivel alcanzado por los Productos que lo conforman:

Al cierre del segundo trimestre 2022, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales de Línea que los integran, es el siguiente:





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

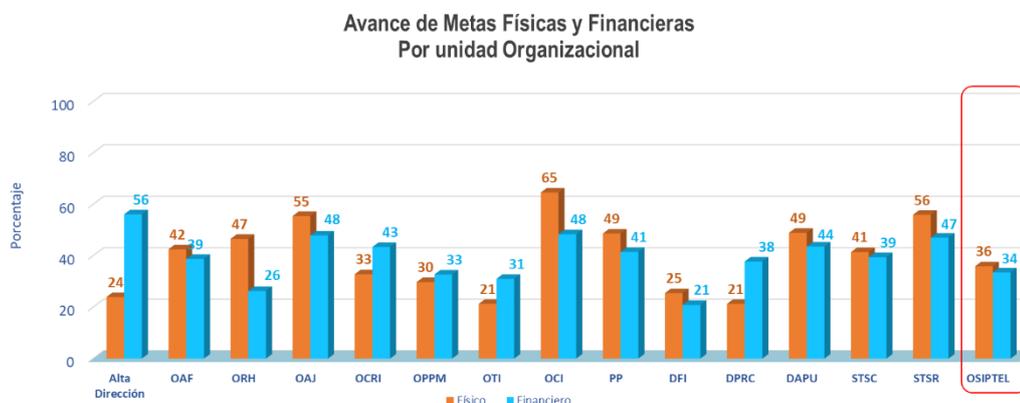
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del **90%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto. Los problemas presentados por esta dirección en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.
- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del **79%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (74%), STSC (100%) y DFI (100%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del **98%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (100%), DFI (100%) y STSR (91%); UOs que con sus metas contribuyen al logro de este producto.

## 2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

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

En línea con lo señalado, el análisis efectuado al cierre del segundo trimestre 2022 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El cumplimiento promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 35%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas, podemos resaltar a la OCI y la STSR, las cuales, han logrado un avance del 65% y 56% de sus metas físicas programadas en el año, utilizando el 48% Y 47% de su presupuesto, respectivamente.

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

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

#### A. Modificaciones

De acuerdo con la normativa dispuesta por el órgano rector, el Plan Operativo del OSIPTEL es objeto de seguimiento y modificación durante el año en ejecución, a fin de contar con una programación más objetiva por parte de las unidades Organizacionales y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las unidades organizacionales; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo con el avance de su ejecución durante el primer trimestre.

Como resultado de la revisión señalada, diversas unidades organizacionales solicitaron la modificación de sus metas, sustentando dicho requerimiento en situaciones imprevistas que no permitieron el desarrollo de sus tareas programadas en los tiempos y/o cantidades previstas.

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 9 de ellas solicitaron modificar 45 metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Tareas.

De otro lado, también se ha considerado en este primer proceso de modificación la incorporación de metas derivadas de requerimientos específicos que efectuó la Gerencia General a diversas Oficinas y Direcciones, así como de otras derivadas de metas identificadas como intermedias al cierre del año 2021. Esto requirió la coordinación previa con 7 UO que solicitaron la incorporación de 13 metas.

De acuerdo con lo señalado, el proceso ha concluido con lo siguiente:

- Las UO han propuesto la modificación de 45 metas, siendo la DFI, la OPPM y la OAF las que solicitaron la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a factores externos a su gestión. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestas en el Anexo adjunto a la Resolución y en los documentos fuentes adjunto al presente informe.
- La distribución del total de metas modificadas por UO es como sigue:

Unidad Organizacional	Cantidad de Metas Modificadas
OPPM	10
OAF	10
DFI	9
DPRC	6
STSR	3
OCRI	3



OTI	2
GG	1
PP	1
<b>Total general</b>	<b>45</b>

- Asimismo, es preciso mencionar que algunas UO han solicitado hasta 2 modificaciones para una misma meta, lo que ha originado que se obtenga 49 modificaciones al POI 2022. La distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Reprogramación	21
Eliminación	14
Cambio en el valor	9
Cambio en la unidad de medida	5
<b>Total general</b>	<b>49</b>

De otro lado, se han incorporado 13 metas cuya programación no estuvo contemplada inicialmente y corresponden a:

- Metas que no pudieron ejecutarse en el año 2021 por modificaciones en la normativa, restricciones presupuestarias y otras;
- Metas creadas de acuerdo al presupuesto asignado mediante alícuota y/o demanda adicional y por otras prioridades comunicadas a la Gerencia General;
- Metas creadas a partir de la ejecución de metas intermedias del pasado año.

La ejecución de dichas metas se efectuará en el transcurso del presente año y su distribución por UO es como sigue:

Unidad Organizacional	Cantidad de Metas Incluidas
DFI	5
OCRI	2
OTI	2
DAPU	1
STSR	1
GG	1
OAF	1
<b>Total general</b>	<b>13</b>

## B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

**Producto 1: A fin de garantizar las condiciones de continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones**, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

- Acciones de supervisión y monitoreo a nivel nacional**

- Se realizaron 10 397 supervisiones en 3 019 localidades a nivel nacional en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.



- Se realizó mediciones en campo de los indicadores CV, CCS y TEMT, a fin de verificar del cumplimiento del valor objetivo establecido en la normativa vigente. Las mediciones en campo fueron realizadas en un total de 420 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional.
- Asimismo, se efectuaron mediciones de la calidad de Internet en más de 60 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional, donde se verificó que el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada.
- Se evaluó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de concesión única de los Bloques A, B, C de la banda 698 - 806 Mhz (Banda 700), a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. En el periodo se realizaron mediciones en 44 Centros Poblados Urbanos.
- Se supervisó en más de 300 localidades, el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales. También, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 2 178 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.
- Se realizó acciones de monitoreo respecto a los mecanismos de prevención adoptados por las cuatro empresas operadoras ante fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afectasen los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### • Fiscalización en caso de incumplimiento

- Se emitieron 69 Informes finales de Instrucción, correspondiente a las siguientes empresas: Telefónica del Perú (27), Entel Perú (13), América Móvil (12), Viettel Perú (6), Fiberlux S.A.C. (3), Centurylink Perú (2), Azteca Comunicaciones, Cablenortv S.A.C., Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A., Optical IP Servicios Multimedia S.A., Wi-NET Perú, Wow Tel S.A.C.

**Producto 2: Para promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones y regular el equilibrio de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones**, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

#### • Revisión de las tarifas, cargos de interconexión y emisión de marco normativo y revisión ex post de la normativa; de acuerdo con la problemática identificada en el mercado.

- Se aprobaron los siguientes ajustes:
  - ✓ Tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo, junio-agosto de 2022 (Res. 35-2022-CD, 95-2022-CD, de fechas 25.2, y 30.5 respectivamente).
  - ✓ Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res N° 48-2022-CD, de fecha 14.3).
  - ✓ La diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales (Res N° 52-2022-CD/OSIPTTEL y N° 82-2022-CD/OSIPTTEL, de fechas 25.3 y 29.4).
  - ✓ Tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 96-2022-CD, de fecha 28.3).
  - ✓ La Fijación del factor de productividad para el periodo 2022-2025 (Res. N° 88-2022-CD/OSIPTTEL de fecha 17.5).
  - ✓ Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil (Res. N° 83-2022-CD, de fecha 29.4).
- Se aprobó la modificación de la NRIP (Res. N° 43-2022-CD/OSIPTTEL, de fecha 7 de marzo), efectuando cambios en los requerimientos de información periódica, por ejemplo, la eliminación/modificación o creación de nuevos formatos que permitan contar con información verdaderamente necesaria, así como simplificando y reordenando la información a solicitar, y, efectuar precisiones a los formatos actuales, entre otros.
- Se emitieron 24 pronunciamientos relacionados a acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red; asimismo, se emitieron 13 resoluciones relacionadas a los mandatos, en materias de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales; todo ello ha permitido que se promueva la competencia.



- **Solución de controversias entre empresas operadoras a fin de reprimir conductas que afecten la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones:**

- Los Cuerpos Colegiados resolvieron 4 expedientes cuyas materias fueron las siguientes: 1 de competencia desleal, 1 de interconexión, 1 de acceso y uso compartido de infraestructura y 1 de un procedimiento administrativo sancionador.
- Los Cuerpos Colegiados admitieron 11 procedimientos relacionados con Competencia Desleal.
- La STCCO emitió 2 informes instructivos por retransmisión ilícita de señales de radiodifusión, los cuales incluyen la evaluación de las conductas imputadas según las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con dichas imputaciones; así como sus recomendaciones al Cuerpo Colegiado Permanente.
- El TSC emitió 5 resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos en el marco de la tramitación de procedimientos de solución de controversias.
- La STCCO elaboró 13 informes de investigación preliminar sobre potenciales infracciones a la competencia desleal destacando la investigación realizada sobre una supuesta conducta anticompetitiva y/o desleal en la oferta de portabilidad con efectos sobre el mercado de servicios móviles.

- **Supervisión Tarifaria y de Interconexión**

- Se supervisó el cumplimiento de los artículos 11° y 16° del Reglamento General de Tarifas, por parte de Entel Perú respecto de las tarifas promocionales “Duplica tus Megabytes-Portabilidad”, “Datos Ilimitados por 3 meses” y “Descuento 50% por 6 meses”.
- Adicionalmente a la empresa Telefónica del Perú se le supervisó por:
  - ✓ Artículo 12° respecto a las modificaciones tarifarias aplicadas a los servicios empaquetados, registrados en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) en diciembre de 2019;
  - ✓ Numeral (ii) del artículo 2° y numeral (i) del artículo 5° de las “Normas Especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo, en lo concerniente a la obligación de poner a disposición de los abonados la información de las tarifas comercializadas para el servicio de internet fijo monoproducto y empaquetado a través del servicio de información y asistencia telefónica; así como respecto del incremento tarifario aplicado a partir de mayo de 2021
  - ✓ Artículo 6° de la decisión N°854 servicio de roaming internacional entre los países miembros de la CAN.
  - ✓ Tarifa tope fijo-móvil y tarifa TUP-móvil empleando la tarjeta 147 - Hola Perú.

**Producto 3: Con el objetivo de atender y empoderar al usuario de los servicios de telecomunicaciones**, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

- **Orientaciones y actividades de acercamiento** a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:

- Se logró orientar a 403 169 usuarios a través de 409 141 orientaciones, las cuales incluyeron las atenciones en las sedes del OSIPTEL y las actividades de acercamiento.
- Se llevaron a cabo la Jornada Nacional por el Día de la Madre, se realizó del 25 al 29 de abril, la Jornada Nacional por el Día del Padre, se realizó del 30 de mayo al 10 de junio (ampliado hasta el 17 de junio).
- Se han desarrollado 182 programas radiales, en distintas emisoras a nivel nacional. De esta manera, se cubren todas las regiones del país con por lo menos un programa radial mensual en cada una de estas.
- Elaboración de nuevos textos y modificaciones al GUIOR, los cuales se encuentran en la página web del OSIPTEL.
- Se desarrollaron 256 actividades de acercamiento al usuario en 53 distritos pertenecientes a las zonas de interés social.
- Se desarrollaron 110 actividades dirigidas a personas con discapacidad



- **Emisión y actualización de marco normativo**, para facilitar la interacción de los usuarios con los operadores y mejorar el servicio del OSIPTEL:
  - Se aprobó la Modificación de CDU (Venta ambulatoria+Fraude), mediante Resolución N° 063-2022-CD/OSIPTEL.
  - Aprobación del TUO del Reglamento de Reclamos, mediante Resolución 00099-2022-CD/OSIPTEL
  
- **Supervisión del cumplimiento de la normativa del usuario:**
  - En cuanto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se procedió con la Determinación de las cantidades de los Reportes, Eventos, Periodos de Interrupción y cumplimiento del marco normativo vigente de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por el periodo 2021-1S, brindados por Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú, Americatel Perú, Centurylink (también 2021-2S), Optical Technologies, Fiberlux, Wi-net Telecom entre otras, Asimismo, se evaluó para las citadas empresas el indicador de disponibilidad del servicio y el cumplimiento del marco normativo respecto al reporte de los eventos de interrupción y mantenimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2021. También se verificó el procedimiento para los reportes de interrupción del servicio en caso de incidencias o averías de las empresas Cablenortv, J&F Cable TV, Huascarán Telecom, Cable Visión Loreto.
  
  - Respecto de la supervisión del **marco normativo de usuarios**, verificándose el cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, fiscalizando el cumplimiento por parte de las diferentes empresas operadoras, entre las principales obligaciones que se verificaron tenemos las siguientes: Obligación de envío de mensajes con información a sus abonados y usuarios (6°-A), identificación de la identidad del contratante (11-A°), Obligación de contratación del servicio únicamente en puntos de venta autorizado (11°-D, no venta ambulatoria), equipos terminales móviles sin restricción de acceso a otras redes (23°), entrega de recibos (34°), remisión al OSIPTEL del registro de distribuidores autorizados y la atención a usuarios en puntos de venta (43°), Reposición de Sim Card (67°-B), supuestos de suspensión del servicio (71°), reactivación del servicio suspendido (74°). Asimismo, se informó respecto de las acciones de fiscalización relacionadas con la contratación ambulatoria y sobre este tema se verificó el cumplimiento de diferentes medidas cautelares impuestas; para tal efecto, se emitió el informe 00015-DFI/SDF/2022, sobre la fiscalización relacionada con la contratación ambulatoria; así como la activación de los servicios de telefonía móvil en el estado de emergencia.
  
  - En cuanto al Reglamento de Portabilidad se verificó el cumplimiento de los artículos 20° en lo concerniente a la obligación de dar respuesta a la consulta previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en el plazo establecido y los artículos 9° y 16° del Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios en lo referente la constancia de arribo a la oficina comercial y que información es lo que la misma debe contener; y, la obligación de las empresas operadoras de cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme a los Anexos B, C, D y E.
  
  - Se verificó las devoluciones realizadas por Telefónica del Perú y América Móvil por las interrupciones del segundo semestre 2020 y, por el primer semestre 2021. En este último periodo, además a las empresas Viettel y Fiberlux.
  
  - Igualmente, se verificó el cumplimiento de las Medidas Correctivas impuestas por Resoluciones N° 00016-2021-GG/OSIPTEL, N° 220-2021-GG/OSIPTEL y N° 00042-2021-GG/OSIPTEL impuestas a las empresas Telefónica del Perú y Entel Perú, a fin de que efectúen devoluciones y remitan información sobre devoluciones realizadas.
  
  - Asimismo, se supervisó el funcionamiento de los canales no presenciales, verificando los artículos 10-A° y 10-B° del TUO de las Condiciones de Uso de Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú.
  
  - También se supervisó la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones de las citadas empresas. Respecto a la supervisión del cumplimiento de las obligaciones



relacionadas con la provisión de la velocidad mínima de internet, a través principalmente del tercer párrafo del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso (modelos de contratos) de las empresas Infinite Communications, Winner Systems, ED Intercable Perú, Huánuco Telecom, Iway Telecom y América Móvil Perú.

- Finalmente, se verificó el cumplimiento de medidas correctivas impuestas a las diferentes empresas operadoras.
- En cuanto al cumplimiento del **Plan de Cobertura**, se procedió con la evaluación del cumplimiento del Plan de Cobertura de las empresas América Móvil y Telefónica del Perú por el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE en la Banda 698-806MHZ, en sus bloques B y C respectivamente. También de las empresas Redes Ópticas (servicios de portador local y portador larga distancia nacional - no conmutado), Axess Networks Solutions Perú (servicio portador larga distancia internacional, no conmutado), Heytu (servicio de larga distancia nacional y larga distancia internacional, no conmutado).

• **Solución de expedientes de reclamos y mejora en los procesos:**

- Al cierre del primer semestre 2022 se resolvieron 13 955 apelaciones y 21 585 quejas.
- Elaboración del procedimiento de denuncias por incumplimiento de resoluciones, ha permitido ordenar la forma de trabajo para atender las mismas, debido a que se cuenta con la información ordenada, actualizada y completa para atender las denuncias; lo que ha permitido la reducción de los plazos de atención de denuncias.
- Diseño de plantillas de recursos de apelación y quejas que permitieron una mejor comprensión y lectura de la resolución con un lenguaje más sencillo, con una estructura más comprensible para el usuario y una cita puntual de la parte pertinente de la norma.

**En cuanto al proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP), como principales logros podemos mencionar lo siguiente:**

Se verificó lo dispuesto en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación, lo siguiente:

- Primera y séptima disposición complementaria transitoria de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de Viettel Perú;
- Primera y séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de Entel Perú,
- Artículo 17° y 18° del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de Telefónica del Perú, Entel Perú, América Móvil y Viettel.,
- Artículo 126° y literal (i) del artículo 133° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de Entel Perú, y verificación de la Comunicación Preventiva en torno a la tercera disposición complementaria de la implementación del RENTESEG. por parte de Flash Servicios Perú.
- Segunda disposición complementaria transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, por parte de la empresa Entel Perú S.A., durante el periodo de octubre 2019 a setiembre de 2020.
- Normas complementarias para la implementación del registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, por parte de la empresa Viettel Perú.

También Se verificó lo dispuesto en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o pérdida, lo siguiente:

- Tercera disposición complementaria final de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG, por parte de Flash Servicios Perú.
- Artículo 126° y literal (i) del artículo 133° del TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, por parte de la empresa Entel Perú

Por otro lado, se emitieron 2 Reportes Estadísticos del Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, periodos enero 2020-febrero 2022 y enero 2020-mayo 2022.



### C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante este periodo para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<b>Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio</b>	
<p>En relación a Gestionar la operación del módulo de lugares de venta y al módulo de campañas de venta en zonas rurales.</p> <p>Se debe tener en consideración que los módulos contemplan que la empresa remita información georeferenciada, siendo esta obligación incluida en las modificaciones del TUO de las Condiciones de Uso y se había previsto que sea exigible en el 2do trimestre de 2022.</p> <p>Sin embargo, la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, que aprueba dicha obligación, establece plazos diferenciados para la entrada en vigencia de los diferentes artículos. Es así que, las modificaciones del artículo 11-D entran en vigencia el 15 de septiembre de 2022, por lo que no es posible tener la herramienta en producción antes de dicha fecha.</p>	<p>Se implementarán ambas herramientas para el IV trimestre de 2022</p>
<p>En relación a Desarrollar módulo de reportes de información georeferenciada: reclamos, interrupciones, tiempos promedios de afectación, mediciones en campo.</p> <p>Se ha requerido realizar coordinaciones y revisiones técnicas adicionales de formato. Asimismo, a finales del I trimestre se decidió incorporar al proyecto original un dashboard de interrupciones que sería colgado en la página web. Ello demandará la contratación de un personal para su desarrollo. Los Términos de Referencia se encuentran en elaboración.</p>	<p>El desarrollo de los módulos de información referenciada más el dashboard de interrupciones, versión web, estarían disponibles para el IV trimestre.</p>
<p>La implementación del Videowall está compuesta por pantallas, controladores y racks.</p> <p>Ya se cuenta con las pantallas. Con respecto a los controladores estos presentaron problemas de stock y proveedores. Actualmente se encuentra en revisión que las cotizaciones estén acorde a las especificaciones técnicas solicitadas.</p>	<p>El proceso de compra está en curso. Se espera que la implementación del Videowall sea efectivizada en el IV trimestre.</p>
<p>En relación con Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de cada incidencia de interrupción o caída de servicios.</p> <p>El proveedor que iba a realizar la implementación del aplicativo no se presentó por temas profesionales. Se encuentra en la búsqueda de un nuevo proveedor. Se viene reformulando los Términos de Referencia, precisando las especificaciones técnicas.</p>	<p>El desarrollo de los módulos de reportería para los Jefes de las ORs estaría en operación en el IV trimestre.</p>
<b>Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario</b>	
<p>En relación a la Revisión integral de CDU</p> <p>En la medida que la consultoría de "Servicio estudio cualitativo para revisar la propuesta normativa de las nuevas condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones" no ha culminado, no es posible realizar esta actividad.</p>	<p>Se pedirá su modificación.</p>
<p>Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.</p>
<b>Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos</b>	



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
El Sistema de Notificaciones debió implementarse a principios de año con el pase a producción del mismo; sin embargo, se tuvieron observaciones por parte de la Oficial de Seguridad y posteriormente observaciones de configuración para el pase a producción por parte de la OTI; así como observaciones en las pruebas dentro del ambiente de Producción por parte del área usuaria (STSR). Todo ello debió ser revisado y subsanado por el proveedor contratado, previa coordinación, revisión y validación por parte de la OTI y la STSR para lograr finalmente el pase a producción el 04.07. Al no contar con el sistema en producción, no se pudo obtener información, estadística y resultados para elaborar el informe programado en el mes de abril.	Se llevaron a cabo reuniones y pruebas a nivel de área técnica y área usuaria con el proveedor para culminar con el levantamiento de observaciones en la etapa de pase a producción; y, con ello, lograr el pase a producción sin incidencias finalmente.
<b>APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad</b>	
Demora en contar con la habilitación del financiamiento por parte del MTC del proyecto Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, para proseguir con las acciones conducentes al proceso de selección y contratación. De acuerdo con el nuevo cronograma de actividades, el 14/06 se registró la Buena Pro Consentida a la empresa INETUM	Se tiene previsto, según nuevo cronograma, la firma del contrato en el III trimestre (Se concretó la firma el 06.07.2022)

#### D. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación, se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

**Programa presupuestal.** A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación a los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución

**Gestión por procesos,** para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

**Fortalecimiento de capacidades** que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

**Integración de los TICs y la gestión del conocimiento,** orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de



conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

**Gestión de la innovación.** El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

**Transformación Digital.** Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

### 3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas al segundo trimestre del año, el OSIPTEL llegó al **90%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional. Los servicios brindados por el OSIPTEL, en el marco de sus funciones, se brindaron de manera ininterrumpida a nivel nacional, buscando con ello contribuir con la satisfacción del usuario de servicios de telecomunicaciones, de acuerdo a nuestra política institucional.

