

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

PERIODO DEL PEI: 2020 - 2024

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

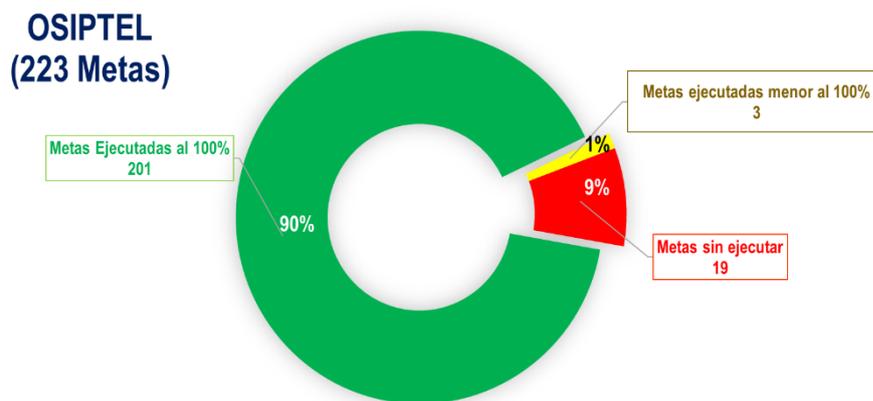
FECHA: 30/04/2022

## 1. Resumen Ejecutivo

### Cumplimiento de metas programadas al primer trimestre 2022

#### a) A nivel Institucional

Para el año 2022 el OSIPTEL programó 674 metas; de las cuales, 223 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 90% fueron ejecutadas al 100%, el 1% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 9% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en el gráfico siguiente:



Al cierre del primer trimestre 2022, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **91%**, 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 primer 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:





A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” con el liderazgo de DFI llegó al 100% de cumplimiento. Asimismo, el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó el 99% de cumplimiento, contribuyendo con sus acciones la DAPU (100%), DFI (100%) y la STSR (99%).

De otro lado, las tareas del Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” llegó al 81% de cumplimiento; contribuyendo con sus acciones la DPRC (73%), DFI y la STSC (100% cada una).

## 2. Análisis del cumplimiento de las metas de las Actividades Operativas

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

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 realizaron un total de 3,730 supervisiones en 1,047 localidades a nivel nacional en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura e indicadores de calidad móvil.
- Se procedió con la evaluación del cumplimiento del indicador Tasa De Incidencia de Fallas (TIF) de los Servicios Públicos de Telefonía Fija en la Modalidad de: Abonados, acceso a Internet Fijo y distribución de Radiodiodifusión por Cable a las empresas Telefónica y América Móvil para el periodo 2021-2S. Adicionalmente se evaluó la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) publicadas en la web de Viettel Perú, correspondiente al periodo 2021- I y II trimestre.
- Se monitoreo a la empresa Telefónica del Perú en cuanto al cumplimiento del literal II del numeral 3.2 del Anexo N° 11 del Reglamento de Calidad - Herramienta de medición para las empresas Telefónica, América Móvil y Entel.
- Se emitió el reporte de análisis de los eventos de interrupción correspondientes a enero – diciembre de 2021, en zonas rurales, que considera i) Análisis de interrupciones zonas Rurales; y, ii) Estadísticas interrupciones enero –diciembre 2021
- Se emitió el reporte del primer trimestre del año 2022, referente al procesamiento de las 21 principales ciudades del país, con información del Panel de Monitoreo



de Internet Móvil, correspondiente a los meses de octubre a diciembre del año 2021 (2021-4T).

- Mediante Informes 00025-DFI/2022 y 00039-DFI/2022, se presentan los resultados del RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL DE CHICLAYO Y PIURA y HUANCAYO Y CUSCO por el periodo 2021-2S.

**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.**

- Se efectuaron los ajustes trimestrales de tarifas TDP (categoría I, Fijo- Móvil y Tarifa Social).
- Se formuló el proyecto de resolución mediante el cual se establecerán los Cargos de Interconexión Diferenciados, correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de Telefónica del Perú S.A.A./ Publicación para comentarios
- Se modificó la Norma de requerimientos de información periódica – NRIP
- Se emitieron 16 pronunciamiento en plazo legal, sobre 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 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”.
  - Artículo 12°, por parte de la empresa Telefónica del Perú, 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; y, por la misma empresa:
  - Numeral (i) del artículo 5° de las “Normas Especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo, específicamente al incremento tarifario aplicado a partir de mayo de 2021.
- Se ha logrado resolver 3 recursos de apelación: 1 trilateral referido a Compartición de infraestructura y 2 Sancionadores referidos a Competencia Desleal
- Se emitieron 8 informe preliminares que indican indicios para la configuración de conductas de competencia desleal, superando la meta anual en el primer trimestre.

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

- Se atendió a 182,767 usuarios en 185,678 orientaciones.
- Se realizó la Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor del 15 al 29 de marzo.
- Se realizaron un total de 36 actividades de acercamiento al usuario llegando a 16 distritos de las zonas de interés social.
- Se realizaron más de 120 presentaciones en medios alternativos (televisión, redes sociales, entre otros)
- Se ejecutaron 670 actividades de acercamiento a usuarios a nivel nacional
- Se realizaron 3 talleres dirigidos a las Asociaciones de Usuarios sobre los siguientes temas:
  - Situación actual y propuesta del Reglamento de Calidad de Atención
  - Portal de Información de Usuarios
  - Checa tu Plan



- Se realizaron 3 talleres dirigidos al Consejo de Usuarios sobre los siguientes temas:
  - Situación actual y propuesta del Reglamento de Calidad de Atención
  - Conoce los derechos que tienes frente a las empresas operadoras (1 en la región Huancavelica)
- Se transmitieron 78 programas radiales a través de Línea Directa con OSIPTEL respecto a temas relacionados, con respecto a las contrataciones 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, Optical Technologies, Fiberlux, Wi-net Telecom entre otras, También 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.
- En cuanto al TUO de las Condiciones de Uso, se fiscalizó 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 (6º-A),
  - Implementación y digitalización de archivos informáticos en la página web de la empresa operadora (10º-A y 10º-B),
  - Obligación de contratación del servicio únicamente en puntos de venta autorizado (11º-D, no venta ambulancia),
  - Aplicación de modelos de contratos de servicios públicos móviles de telecomunicaciones condiciones (17º),
  - Entrega de recibos (34º),
  - Servicios de información y asistencia (37º),
  - Aceptación de la solicitud de migración del servicio (63º),
  - Reposición de Sim Card (67º-B),
  - Ejecución de las solicitudes de bajas (76º).
- Se informó respecto de las acciones de fiscalización relacionadas con la contratación ambulancia y sobre este tema se verificó el cumplimiento de diferentes medidas cautelares impuestas.
- Se verificó el cumplimiento de los artículos 20º del Reglamento de Portabilidad, 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.
- Se verificó el cumplimiento del artículo 16º del Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios, en lo referente a 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 el cumplimiento de las Medidas Correctivas impuestas por Resoluciones N° 00016-2021-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.
- 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.
- Se resolvieron 16,172 expedientes de quejas (8,840) y apelaciones (7,332) durante el periodo.



**Proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP)**

- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la primera y séptima disposición complementaria transitoria de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG, por parte de Viettel Perú. De igual modo, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la primera y séptima disposición complementaria final de las normas complementarias, por parte de Entel Perú; y finalmente, respecto al cumplimiento del quinto párrafo del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de Telefónica del Perú.
- Se verificó lo dispuesto en el artículo 126° y literal (i) del artículo 133° del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de Entel Perú, así como la verificación de la Comunicación Preventiva, en torno a la tercera disposición complementaria de la implementación del RENTESEG., por parte de Flash Servicios Perú.
- Se emitió el Reporte Estadístico del Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, periodo Enero 2020 - Febrero 2022.

## B. Problemas presentados.

Uno de los problemas reportados fue la carga de la agenda normativa, la cual, junto con los pedidos de información realizados a las empresas operadoras y no atendidos a tiempo, generó la necesidad de modificar los trimestres de ejecución de algunas metas para el II y III Trimestre.

Otro inconveniente comunicado fue el relacionado a los pedidos adicionales efectuados a las áreas, las cuales debieron priorizar, postergando la atención de sus metas programadas.

## C. 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

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas para el I trimestre del año, el OSIPTEL llegó al **91%** 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.

