INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2021

AL PRIMER TRIMESTRE 2021

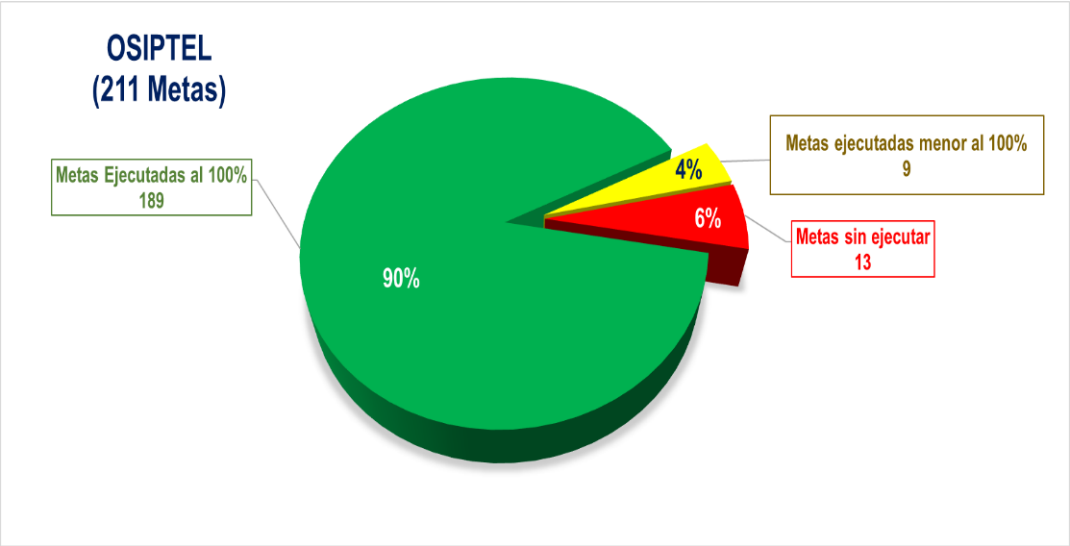
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2023
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 30/04/2021

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al primer trimestre 2021

a) A nivel Institucional

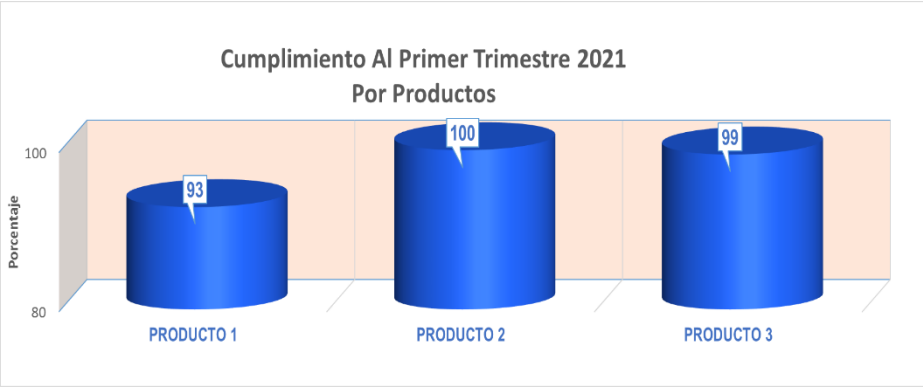
Para el año 2021 el OSIPTEL programó 598 metas; de las cuales, 211 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 90% fueron ejecutadas al 100%, el 4% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 6% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



Al cierre del primer trimestre 2021, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **93%,** en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

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 2021, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas 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.

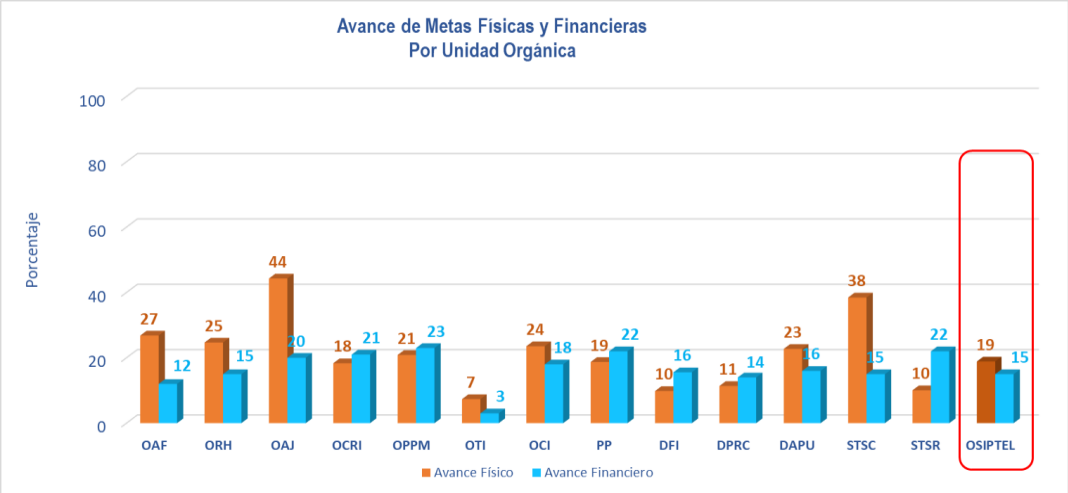
A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” llegó al 100% de cumplimiento; contribuyendo con sus acciones la DPRC, DFI y la STSC (100% cada una). Asimismo, el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó el 99% de cumplimiento, contribuyendo con sus acciones la DAPU (100%), DFI (92%) y la STSR (100%).

De otro lado, las tareas del Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” llegó al 93% de cumplimiento; contribuyendo con sus acciones la DFI.

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 - OPPM ha venido desarrollando la evaluación de la ejecución con cada Unidad Orgánica, 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 por la OPPM al cierre del primer trimestre 2021 se muestra en el siguiente gráfico:



OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Del gráfico precedente se observa:

- En cuanto a las Unidades Orgánicas. Podemos resaltar a la Oficina de Asesoría Jurídica – OAJ y a la Secretaría Técnica de Solución de Controversias - STSC, logrando ejecutar cada uno de ellos un avance del 44% y 38% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 20% y el 15% de su presupuesto, respectivamente.
- Las Unidades Orgánicas 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. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas:

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

- Se supervisó en 1,164 localidades en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura e indicadores de calidad móvil, y RDNFO a nivel nacional.
- Se realizaron un total de 3606 supervisiones a nivel nacional en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura e indicadores de calidad móvil, y RDNFO.
- En el periodo. 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 Radiodifusión por Cable Brindados por América Móvil, Telefónica del Perú, para ambas correspondientes a los años 2019 y 2020-1S. Asimismo, se evaluó el cumplimiento de los indicadores Tiempo de Envío de Mensajes de Texto (TEMT), Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV) correspondiente al periodo 2019-1 por parte de las 4 empresas operadoras móviles. 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 2020-1T. También se monitoreo a la empresa Telefónica del Perú en cuanto al cumplimiento del artículo 6º del Reglamento de Calidad - Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a internet fijo.
- En 26 de enero fueron publicados los resultados de las mediciones 2020-2 en la siguiente dirección: https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/indicadorccpp.html
- En el mes de marzo, se emitió el Reporte Estadístico del Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad correspondiente al periodo enero 2020 - febrero 2021.
- Se emitió el informe Nº 00092-DFI/SDF/2021, que corresponde al Reporte de los registros de alarmas a través del Centro de Monitoreo, correspondiente al periodo enero-marzo 2021.

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.

- Ajustes trimestrales de tarifas TDP (categoría I, Fijo- Móvil y Tarifa Social).

- Modificación de CDU (Empoderamiento del usuario: establece reglas para que los usuarios conozcan antes, durante y después de la contratación la información necesaria, homogénea y sistematizada que le permita tomar mejores decisiones de consumo)
- En el periodo se realizó monitoreos a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil y Viettel Perú con relación a lo establecido en el artículo 5° de la decisión N° 854 de la Comunidad Andina "Servicio de Roaming Internacional de los Países Miembros de la Comunidad Andina". Igualmente, se verificó el cumplimiento por parte de la empresa Entel Perú, respecto actualización de la información en su página web en la sección determinada para Roaming.
- Se logró identificar el nivel de uniformidad o discrepancia de criterios entre las dos instancias de solución de controversias del OSIPTEL (Cuerpos Colegiados y Tribunal de Solución de Controversias), exponiendo los principales criterios discrepantes durante el año 2020.

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

- Se atendió a 156,800 usuarios en 159,471 orientaciones.
- Se realizó la I Jornada Nacional por el día del Consumidor del 08 al 19 de marzo.
- Se elaboró el Listado de Preguntas y Respuestas vinculadas a los principales derechos de los usuarios publicados en la web desde el 29/03
- Se realizaron un total de 48 actividades de acercamiento al usuario llegando a 9 distritos de las zonas de interés social.
- Se realizaron un total de 69 programas radiales bajo el formato "Línea Directa con el OSIPTEL".
- 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 2020-1S, brindados por Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú, Americatel Perú, Centurylink Perú, Optical Tecnologías, entre otras, También se evaluó para las citadas empresas el indicador de disponibilidad del servicio durante el primer semestre del año 2020.
- Respecto de la supervisión del marco normativo de usuarios, respecto al cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, se verificó el cumplimiento por parte de América Móvil a lo dispuesto por los artículos 11, 11-A, 11-C Y 12-A referido a los registros de abonados deben contener número y tipo de documento legal, utilización de la verificación de huella dactilar, la verificación de la identidad del solicitante del servicio al cuestionamiento de la titularidad prepago, También se verificó para Entel Perú cumplimiento del artículo 34º de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL. Para el caso de Flash Servicios Perú, el cumplimiento de lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG. Para el caso de Viettel Perú, el cumplimiento de la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL, así como lo dispuesto en el artículo 11º-C del TUO de las Condiciones de Uso.
- Asimismo, se realizó monitoreos para verificar para verificar el desempeño de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Guinea Mobile y Flash Servicios respecto al cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 8º y 8º-A del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad, relacionado a la exigencia de enviar a los números que requieren portar, los mensajes de texto con el código de validación para obtener la confirmación del consentimiento expreso del abonado, así como la correspondiente validación del código en sus sistemas para continuar con la solicitud de portabilidad. También se verificó el cumplimiento de diferentes instrumentos como son las Medidas

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Correctivas (Telefónica del Perú), Comunicaciones Preventivas (DIRECTV), entre otros

- Adicionalmente, se verificó las devoluciones y/o descuentos por interrupciones realizadas por Telefónica del Perú, Fiberlux, Americatel Perú (2019). De igual forma, se verificó las Medidas Correctivas impuestas a América Móvil (2017-2S y 2018-1S) y Entel Perú (2017-1S).
- Se procedió con la evaluación del cumplimiento del Plan de Cobertura de las empresas Mayu Telecomunicaciones, (Portador Local, No conmutado, OIMR), Lazus Perú (Portador Local, No Conmutado), Entel Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque A en la Banda 698-806MHZ), AXESAT Perú (Servicio Portador de Larga Distancia Internacional), Yachay Telecomunicaciones (Portador Local, Conmutado).
- Se resolvieron 18,319 expedientes de quejas (8,158) y apelaciones (10,161) durante el periodo.

B. 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.

Uno de los problemas generados fue que, durante la indagación de mercado nacional e internacional realizado en enero de 2021, se recibieron cotizaciones referenciales de los potenciales postores los cuales se encontraban muy por encima del presupuesto estimado para este servicio. Hubo la necesidad de reformular los términos de referencia para poder ajustar los requerimientos y contar con montos más acordes a lo presupuesto, siendo el Valor aprobado US$ 311,857.14

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

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

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.

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – VIC. La Institución implementa desde el 2019, este sistema que tiene como principal objetivo formalizar y sistematizar los procesos de búsqueda, detección, análisis, difusión y gestión de la información estratégica y relevante para las áreas clave de la institución (competencia, calidad del servicio y atención a usuarios), de manera que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL al Primer Trimestre del POI 2021, **93%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional; no obstante, la situación de emergencia nacional que obligó la suspensión de muchas actividades que requerían el desplazamiento a nivel nacional. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de no interrumpir la entrega de nuestros servicios, se buscaron e implementaron estrategias para continuar llegando a nuestros beneficiarios a través del uso intensivo de canales digitales.

El resultado alcanzado, demuestra la responsabilidad de la institución para llegar a ejecutar de acuerdo a lo programado, demostrando su compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a pesar de la coyuntura nacional que se está viviendo por la emergencia sanitaria provocado por el COVID-19.

A continuación se exponen las principales conclusiones y recomendaciones en el marco de los servicios brindados por el OSIPTEL

- **En regulación:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de regulación de los servicios de

telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En supervisión:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de supervisión de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano. Esto a través de supervisiones remotas o de gabinete.

  En esa línea, en este periodo se ha realizado un total de 3,606 supervisiones a nivel nacional relacionadas a la continuidad de los TUPs, cobertura e indicadores de calidad móvil. Además, se continúa verificando el cumplimiento de las medidas dictadas por el Estado durante el periodo de emergencia nacional (atención de solicitudes de migración, plan tarifario, suspensión temporal y baja del servicio a través del canal telefónico; así como la obligación de informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de dichas solicitudes)

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares y correo electrónico)

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Solución de controversias**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

  Recomendación: Establecimiento de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA