



## ANEXO N° 2:

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DE LAS PNOC 2015.**I. Presentación:**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTTEL, tiene la responsabilidad de ejercer la función regulatoria en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El OSIPTTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar reclamos de usuarios. En la tabla siguiente se describe el alcance general de cada una de estas funciones, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL.

Función	Competencias
<b>Supervisora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.</li> </ul>
<b>Reguladora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones</li> <li>- Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades</li> <li>- Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictar, en el ámbito de sus competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.</li> <li>- Tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa.</li> <li>- Aprobar su propia Escala de Sanciones.</li> </ul>
<b>Fiscalizadora y Sancionadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.</li> </ul>
<b>Solución de Controversias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos.</li> <li>- Conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.</li> <li>- Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.</li> </ul>
<b>Solución de reclamos de los usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.</li> </ul>

Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTTEL





## II. Responsables:

	Nombres y apellidos	Cargo	Datos de contacto
<b>Funcionario responsable</b>	David Villavicencio Fernández	Gerente de Planeamiento y Presupuesto - GPP	Tel: 2251313 Anexo 2373 Email: <a href="mailto:dvillavicencio@osiptel.gob.pe">dvillavicencio@osiptel.gob.pe</a>
<b>Persona de enlace</b>	Sonia Chacón Aybar	Especialista de Planeamiento	Tel: 2251313 Anexo 2445 Email: <a href="mailto:schacon@osiptel.gob.pe">schacon@osiptel.gob.pe</a>

## III. Desempeño de cada materia:

Número de indicadores según los niveles de cumplimiento de las metas:

Desviación de la meta	Cumplimiento	Número de indicadores
Menor a 100%	Deficitario	2
Igual a 100%	Óptimo	7
Mayor a 100%	Superavitario	3
<b>Total del órgano / OP</b>		<b>12</b>

## IV. Resultados alcanzados en los indicadores

Indicar por cada indicador la siguiente información:

Indicador	Nº de difusiones
<b>Acciones desarrolladas</b>	Las acciones desarrolladas para contribuir con la materia de Igualdad entre hombres y mujeres son las siguientes: I Semestre: Difusión de mensajes sobre familia saludable y sobre hostigamiento sexual. II Semestre: Difusión de los siguientes comunicados: No a la violencia familiar (video), Día Internacional del Hombre y Día Internacional contra la Violencia a las Mujeres
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----

Indicador	Nº de eventos
<b>Acciones desarrolladas</b>	Igualmente, buscando promover el respeto y la no discriminación entre hombre y mujeres, se desarrolló el evento programado de Reconocimiento a las mujeres en el Día Internacional de la Mujer.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	Para el segundo semestre se había programado el desarrollo de otro evento; sin embargo, por restricciones presupuestarias en la institución, se priorizó el desarrollo de otras actividades. No obstante, se efectuó la difusión por el Día de la No Violencia contra la Mujer a través del intranet.

Indicador	Nº de jóvenes beneficiados con el curso en materia de regulación del servicio de telecomunicaciones.
<b>Acciones desarrolladas</b>	Se procedió a la selección de los 60 becarios quienes participaron del XIX Curso de Extensión que brinda el OSIPTEL en materia de regulación del servicio de telecomunicaciones, para contribuir a la empleabilidad de los jóvenes en el sector público, con lo cual se cumplió con la meta prevista en este indicador.





<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	% de egresados del curso en materia de regulación del servicio de telecomunicaciones que ingresaron a trabajar o practicar en el OSIPTEL.
<b>Acciones desarrolladas</b>	25 estudiantes del curso de extensión ingresaron para laborar en la institución, con lo cual se llegó a superar la meta establecida.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Nº de mecanismos de información y comunicación accesibles a las personas con discapacidad implementados.
<b>Acciones desarrolladas</b>	Durante el 2015 el OSIPTEL mantuvo permanentemente los siguientes mecanismos de información y comunicación para las personas con discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de orientación a usuarios con discapacidad auditiva, con el apoyo de un intérprete de señas. Este servicio se brinda en la sede central, los días miércoles de 4:00 pm. a 5:00 pm.</li> <li>• Guía de usuarios en formato Braille.</li> <li>• Opción de accesibilidad para la discapacidad visual en la página web del OSIPTEL.</li> </ul>
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Nº de edificaciones con accesibilidad arquitectónica implementada para las Personas con Discapacidad.
<b>Acciones desarrolladas</b>	Se efectuaron las gestiones correspondientes para que el Centro de Orientación de Lima Sur, ubicado en el Distrito de San Juan de Miraflores, cuente con rampa de acceso a la Oficina.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	No se contó con los recursos necesarios para ejecutar todas las actividades, debiendo replantear algunas prioridades de servicios de ejecución urgente, por lo cual la ejecución de los accesos programados para el 2015 se efectuará en el presente año 2016.
<b>Indicador</b>	Porcentaje de profesionales y técnicos de OEC que cuentan con certificación del OSCE
<b>Acciones desarrolladas</b>	Primer Semestre: 12 integrantes del OEC 02 integrantes con certificación en trámite. Segundo Semestre 11 integrantes del OEC 02 integrantes con certificación en trámite.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	La entidad capacitadora no entregó la constancia de capacitación en la Norma de Contratación Pública, lo que impidió que logren certificarse ante el OSCE., toda vez que, dicha constancia debe ser entregada al OSCE. Este hecho influyó para que no se llegará a la meta establecida del 100%
<b>Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes de atención de acceso a la información
<b>Acciones desarrolladas</b>	Se atendió el 100% de requerimiento de información presentados al OSIPTEL En el año 2015 se recibieron 922 solicitudes, las mismas que fueron atendidas en su totalidad.





<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Porcentaje de puestos profesionales que son provistos mediante concurso público,
<b>Acciones desarrolladas</b>	Todos los puestos profesionales que se encontraban vacantes fueron provistos mediante concurso público En el 2015 se solicitó la cobertura de 14 puestos CAP mediante Concurso Público, los cuales fueron cubiertos al 100%. En el caso de CAS todos los puestos son provistos mediante Concurso Público y en el año 2015 se han cubierto 39 puestos
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Porcentaje de sanciones registradas en el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido (RNSDD),
<b>Acciones desarrolladas</b>	Durante el año solo hubo una sanción impuesta, la cual fue registrada en la Plataforma de RNSDD, lo que corresponde el 100% de cumplimiento.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Número de Planes de Desarrollo de las Personas (Quinquenal y Anual) aprobados y presentados a SERVIR,
<b>Acciones desarrolladas</b>	Se cuenta con el Plan de Desarrollo de las Personas del OSIPTEL debidamente aprobado con Resolución de Gerencia General Nº 048-2015 del 28/01/2015.
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----
<b>Indicador</b>	Porcentaje de servidores capacitados en el marco del PDP,
<b>Acciones desarrolladas</b>	En el 2015 se capacitaron 412 de 423 colaboradores, lo que significa que el 80% (341 colaboradores) se capacitaron en el I Semestre y el 17% (otros 71 colaboradores) se capacitaron en el II Semestre. <b>I SEMESTRE:</b> 341 colaboradores capacitados de planilla y CAS. Los temas de las capacitaciones fueron: Herramientas informáticas, Derecho Administrativo., Salud y Seguridad en el Trabajo, Gestión Pública, Contrataciones del Estado, Tecn. de las Telecomunicaciones, Actual. Secretarial, Redacción, Regulación de las Telecom, Desarrollo de Habilidades y Competencias, Atención al Usuario, Sist. Gestión de la Calidad, Gestión de RRHH, Inglés Técnico. <b>II SEMESTRE:</b> 71 colaboradores más fueron capacitados durante el II Semestre (Planilla y CAS). Los temas tratados fueron: Diseño y Tratamiento de Métodos de Investigación Cuantitativos, Regulación de Servicios Públicos, Tecnologías y Redes de Telecomunicaciones, Herramientas Legales y Económicas, Fundamentos, Administración y Gestión de Redes, Derecho de la Competencia y Protección del Consumidor, Evaluación Estratégica y Operativa, Gestión de la Seguridad Patrimonial, Gestión de Proyectos bajo el Enfoque PMI, Formación de capacitadores, Derecho Tributario, Derecho Penal, Administración Documental, Implementación de aplicaciones móviles,





	Psicología del Consumidor, Negociaciones Avanzadas y Resolución de Conflictos, Gestión Tributaria y Contable, Fundamentos de las Telecomunicaciones, Calidad en el Servicio y Atención al usuario, Aspectos Técnicos, Jurídicos y Económicos de la Regulación
<b>Factores que influenciaron en el resultado</b>	-----

**V. Matriz de resultados:**

Se adjunta Matriz de resultados

**VI. Conclusiones y recomendaciones:**

Teniendo en cuenta la información descrita precedentemente y los niveles de ejecución alcanzados, 83% de las metas programadas muestran una ejecución igual o superior al 100%, se puede concluir que el OSIPTEL cuenta con un nivel de cumplimiento resaltante.



**POLITICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
DECRETO SUPREMO N° 027-2007-PCM  
MATRIZ DE RESULTADOS**

MINISTERIO  
PERIODO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
2015

COD. MATERIA	MATERIA	COD. P.N.	POLITICA NACIONAL	INDICADOR PRIORIZADO	UNIDAD DE MEDIDA	META			EJECUCIÓN			EJECUCIÓN %			LOGROS ALCANZADOS	OBSERVACIONES / DIFICULTADES	DEPENDENCIA / ORGANISMO PÚBLICO RESPONSABLE	MINISTERIO	U.O.
						1 SEM	2 SEM	ANUAL	1 SEM	2 SEM	ANUAL	1 SEM	2 SEM	ANUAL					
2	Igualdad de hombres y mujeres	22	Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual.	Nº de difusiones	Difusion	2	2	4	2	3	5	100%	150%	125%	I Semestre: Difusion de mensajes sobre familia saludable y sobre hostigamiento sexual. II Semestre: Difusion de los siguientes comunicados: No a la violencia familiar (video), Dia Internacional del Hombre y Dia Internacional contra la Violencia contra las Mujeres.	OSIPTTEL	PCM	OSIPTTEL	
		22	Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual.	Nº de eventos	Eventos	1	1	2	1	0	1	100%	0	50%	Reconocimiento a las mujeres en el Dia Internacional de la Mujer	OSIPTTEL	PCM	OSIPTTEL	
3	Juventud	33	Promover planes, programas y proyectos de capacitacion para el trabajo, liderazgo, actitudes solidarias y emprendedoras, que CONTRIBUYAN A LA EMPLEABILIDAD de la juventud.	Número de jóvenes beneficiados con el curso en materia de regulacion del servicio de telecomunicaciones.	Joven beneficiado	60	0	60	60	0	60	100%	0	100%	Se procedio a la seleccion de los 60 becarios quienes participaron del XIX Curso de Extension	GAF-RRHH / OSIPTTEL	PCM	OSIPTTEL	
		33	Promover planes, programas y proyectos de capacitacion para el trabajo, liderazgo, actitudes solidarias y emprendedoras, que CONTRIBUYAN A LA EMPLEABILIDAD de la juventud.	Porcentaje de egresados del curso en materia de regulacion del servicio de telecomunicaciones que ingresaron a trabajar o practicar en el OSIPTTEL.	Porcentaje	20%	20%	40%	32%	10%	42%	160%	10%	105%	25 estudiantes del curso de extension ingresaron para laborar en la institucion.	GAF-RRHH / OSIPTTEL	PCM	OSIPTTEL	
5	En relacion a las personas con discapacidad	52	Contribuir a la efectiva participacion de las personas con discapacidad en todas las esferas de la vida social, economica, politica y cultural del pais.	Número de mecanismos de informacion y comunicacion accesibles a las personas con discapacidad implementados.	Mecanismos	2	3	5	2	3	5	100%	100%	100%	* Durante el año 2015 se brindo el servicio de orientacion a usuarios con discapacidad auditiva, con el apoyo de un interprete de señas. Este servicio se brinda en la sede central, los dias miercoles de 4:00 pm. a 5:00 pm. * Se repartio la guia de usuarios en formato Braille. * Se cuenta con la opcion de accesibilidad para la discapacidad visual en la pagina web del OSIPTTEL.	GPSU-GCC / OSIPTTEL	PCM	OSIPTTEL	



**POLITICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
DECRETO SUPREMO N° 027-2007-PCM  
MATRIZ DE RESULTADOS**

MINISTERIO PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
PERIODO 2015

COD. MATERIA	MATERIA	COD. P.N.	POLITICA NACIONAL	INDICADOR PRIORIZADO	UNIDAD DE MEDIDA	META			EJECUCIÓN			EJECUCIÓN %			LOGROS ALCANZADOS	OBSERVACIONES / DIFICULTADES	DEPENDENCIA / ORGANISMO PUBLICO RESPONSABLE	MINISTERIO	U.O.
						1SEM	2SEM	ANUAL	1SEM	2SEM	ANUAL	1SEM	2SEM	ANUAL					U.O.
5	En relacion a las personas con discapacidad	5.3	Erradicar toda forma de discriminacion contra las personas con discapacidad,	Numero de edificaciones con accesibilidad arquitectonica implementada para las Personas con Discapacidad.	Edificaciones	1	9	10	0	1	1	0%	11%	10%	Se efectuaron las gestiones correspondientes para que el Centro de Orientacion de Lima Sur, ubicado en el Distrito de San Juan de Miraflores, cuente con rampa de acceso a la Oficina.	El año pasado no se conto con los recursos necesarios para ejecutar todas las actividades, debiendo replantear algunas prioridades de servicios de ejecucion urgente, por lo cual la ejecucion de estos accesos fueron programados para el presente año 2016.	GPSU/GODIG AF OSIPTEL	PCM	OSIPTEL
11	Politica Anticorrupcion	11.1	Fortalecer la lucha contra la corrupcion en las licitaciones, las adquisiciones y la fijacion de los precios referenciales, eliminando los cobros ilegales y excesivos,	Porcentaje de profesionales y tecnicos de OEC que cuentan con certificacion del OSCE, (Indicador del Plan Anticorrupcion)	Porcentaje	100%	100%	100%	83%	82%	82%	83%	82%	82%	<b>Primer Semestre</b> 12 integrantes del OEC 02 integrantes con certificacion en trámite. <b>Segundo Semestre</b> 11 integrantes del OEC 02 integrantes con certificacion en trámite.	La entidad capacitadora no entrego la constancia de capacitacion en la Norma de Contratacion Publica, lo que impidio que logren certificarse ante el OSCE, toda vez que, dicha constancia debe ser entregada al OSCE.	GAF OSIPTEL	PCM	OSIPTEL
11	Politica Anticorrupcion	11.2	Garantizar la transparencia y la rendicion de cuentas,	Porcentaje de solicitudes de atencion de acceso a la informacion	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Se atendio el 100% de requerimiento de informacion presentados al OSIPTEL En el año 2015 se recibieron 922 solicitudes, las mismas que fueron atendidas en su totalidad.		GCC OSIPTEL	PCM	OSIPTEL
13	Servicio Civil	13.1	Profesionalizar la funcion publica para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, sobre la base de los principios de merito, publicidad e igualdad de oportunidades,	Porcentaje de puestos profesionales que son provistos mediante concurso publico,	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Todos los puestos profesionales que se encontraban vacantes fueron provistos mediante concurso publico En el 2015 se solicito la cobertura de 14 puestos CAP mediante Concurso Publico, los cuales fueron cubiertos al 100%. En el caso de CAS todos los puestos son provistos mediante Concurso Publico y en el año 2015 se han cubierto 39		GAF OSIPTEL	PCM	OSIPTEL
		13.2	Garantizar la transparencia y acceso a la informacion relacionada a los servidores publicos que conforman el servicio civil,	Porcentaje de sanciones registradas en el Registro Nacional de Sanciones de Destitucion y Despido (RNSDD).	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Durante el año solo hubo una sancion impuesta, la cual fue registrada en la Plataforma de RNSDD, lo que corresponde el 100% de cumplimiento.		GAF OSIPTEL	PCM



**POLITICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO - PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
DECRETO SUPREMO N° 027-2007-PCM  
MATRIZ DE RESULTADOS**

MINISTERIO PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
PERIODO 2015

COD. MATERIA	MATERIA	COD. P.N.	POLITICA NACIONAL	INDICADOR PRIORIZADO	UNIDAD DE MEDIDA	META			EJECUCIÓN			EJECUCIÓN %			LOGROS ALCANZADOS	OBSERVACIONES / DIFICULTADES	DEPENDENCIA / ORGANISMO PUBLICO RESPONSABLE	MINISTERIO	U.O.
						I SEM	II SEM	ANUAL	I SEM	II SEM	ANUAL	I SEM	II SEM	ANUAL					U.O.
13		13.3	Fortalecer la gestión de los recursos humanos del Estado a cargo de las Oficinas de Recursos Humanos, contribuyendo al cumplimiento de los derechos y obligaciones de los trabajadores.	Numero de Planes de Desarrollo de las Personas (Quinquenal y Anual) aprobados y presentados a SERVIR.	Plan	1	0	1	1	0	1	100%	0	100%	Se cuenta con el Plan de Desarrollo de las Personas del OSIPTEL debidamente aprobado con Resolución de Gerencia General N° 048-2015 del 28/01/2015.	GAF OSIPTEL	PCM	OSIPTEL	
13	Servicio Civil	13.3	Fortalecer la gestión de los recursos humanos del Estado a cargo de las Oficinas de Recursos Humanos, contribuyendo al cumplimiento de los derechos y obligaciones de los trabajadores.	Porcentaje de servidores capacitados en el marco del PDP.	Porcentaje	30%	30%	60%	80%	17%	97%	267%	56.67%	162%	En el 2015 se capacitaron 412 de 423 colaboradores, lo que significa que el 80% (341 colaboradores) se capacitaron en el I Semestre y el 17% (otros 71 colaboradores) se capacitaron en el II Semestre. <u>I SEMESTRE:</u> 341 colaboradores capacitados de planilla y CAS. Los temas de las capacitaciones fueron: Herramientas informáticas, Derecho Administrativo, Salud y Seguridad en el Trabajo, Gestión Pública, Contrataciones del Estado, Tecn. de las Telecomunicaciones, Actual. Secretarial, Redacción, Regulación de las Telecom, Desarrollo de Habilidades y Competencias, Atención al Usuario, Sist. Gestión de la Calidad, Gestión de RRHH, Inglés Técnico. <u>II SEMESTRE:</u> 71 colaboradores mas fueron capacitados durante el II Semestre (Planilla y CAS). Los temas tratados fueron: Diseño y Tratamiento de Metodos de Investigación Cuantitativos, Regulación de Servicios Públicos, Tecnologías y Redes de Telecomunicaciones, Herramientas Legales y Economicas, Fundamentos, Administración y Gestión de Redes, Derecho de la Competencia y Protección del Consumidor, Evaluación Estratégica y Operativa, Gestión de la Seguridad Patrimonial, Gestión de Proyectos bajo el Enfoque PMI, Formación de capacitadores, Derecho Tributario, Derecho Penal, Administración Documental, Implementación de aplicaciones móviles, Psicología del Consumidor, Negociaciones Avanzadas y Resolución de Conflictos, Gestión Tributaria y Contable, Fundamentos de las Telecomunicaciones, Calidad en el Servicio y Atención al usuario, Aspectos Técnicos, Jurídicos y Economicos de la Regulación.	GAF OSIPTEL	PCM	OSIPTEL	



*(Handwritten mark)*