

# Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017

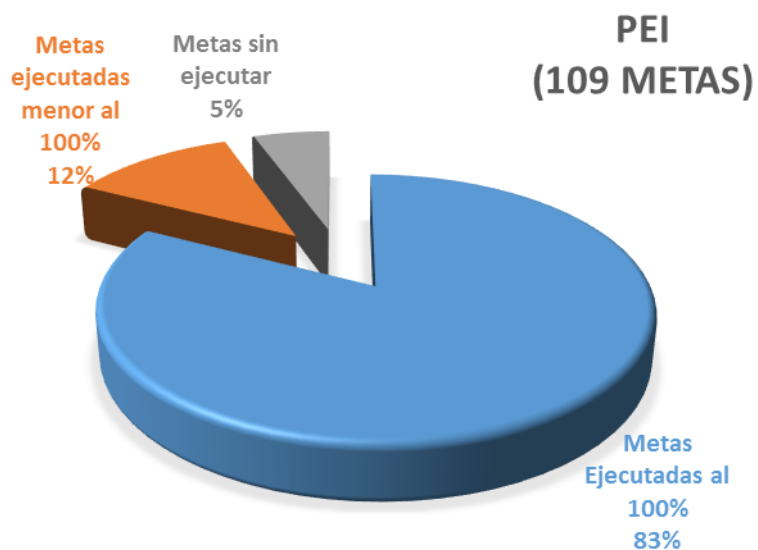
Año 2016

Febrero de 2017



## Cumplimiento de metas programadas en el año 2016

### I. A nivel Institucional.



En el año 2016 el OSIPTEL programó 109 metas; de las cuales, el 83% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 90 metas. Asimismo, el 12% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor al 100% equivalente a 13 metas y el 5% de metas no presentan ejecución alguna equivalente a 6 metas.

Al cierre del 2016, el cumplimiento promedio del PEI ha sido de **92%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para el referido periodo.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 001-2016-PD/OSIPTEL, el PEI del OSIPTEL ha logrado un calificativo de **Bueno** al cierre del año 2016.



## II. A nivel de Objetivos Generales.

Se observa que el de mayor cumplimiento fue el **OEG 1**, el cual está conformado por 3 indicadores generales:

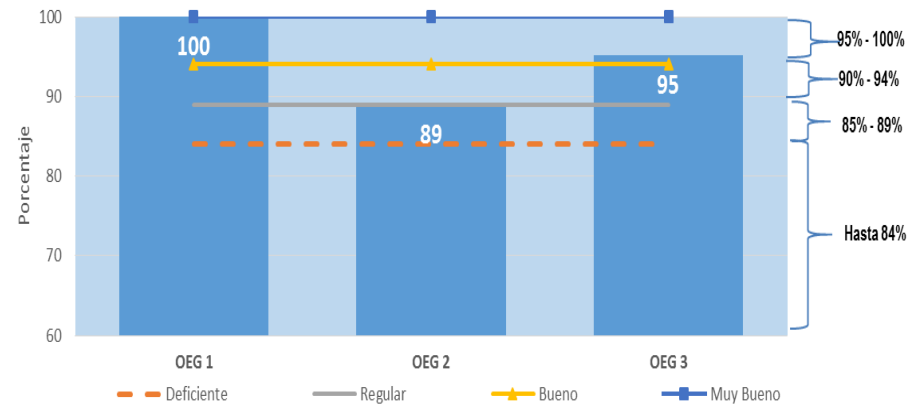
1. Índice de competencia del mercado de telefonía móvil (100%)
2. Índice de competencia del mercado de internet (100%)
3. Índice de competencia del mercado de televisión de pago (100%)

Seguido por el **OEG 3**, conformado por 5 indicadores:

1. Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel (100%)
2. Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo (94%)
3. Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea (91%)
4. Índice del nivel de conocimiento del Osiptel (100%)
5. Índice de Clima laboral (91%)

Finalmente, el cumplimiento del **OEG 2**, conformado por 4 indicadores:

1. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de telefonía móvil. (90%)
2. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de telefonía fija. (92%)
3. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de internet. (84%)
4. Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de televisión por cable o satelital. (90%)



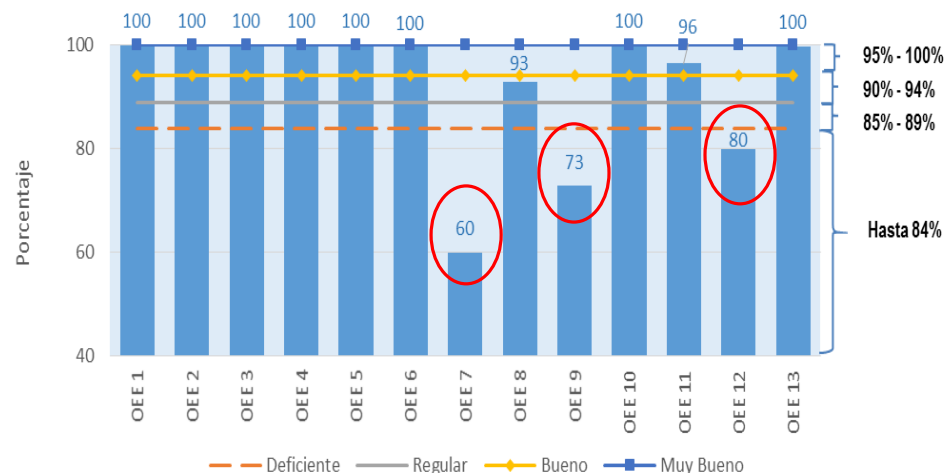
**OEG 1.** Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.

**OEG 2.** Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.

**OEG 3.** Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.



### III. A nivel de Objetivos Específicos.



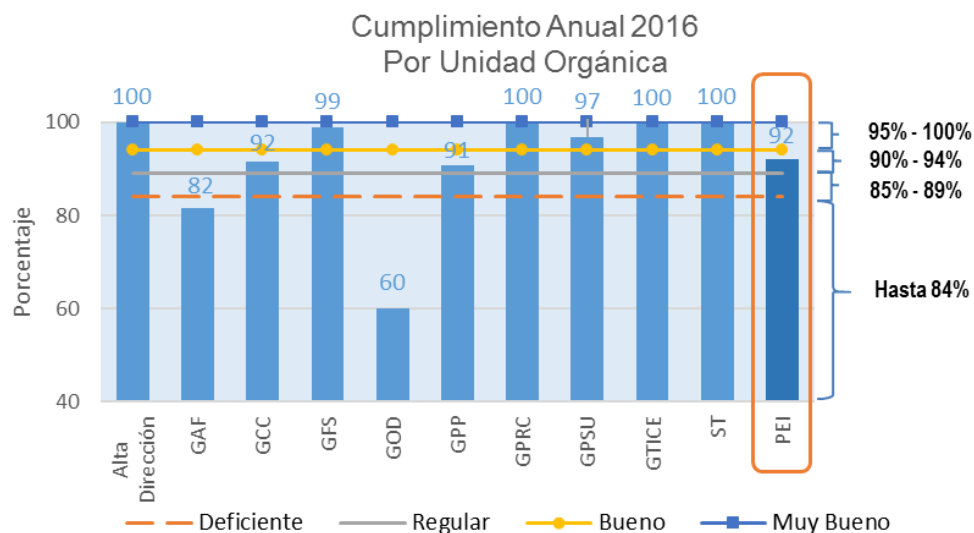
- OEE 1.** Facilitar la dinámica de competencias del sector.
- OEE 2.** Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias de libre y leal competencia.
- OEE 3.** Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones
- OEE 4.** Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios
- OEE 5.** Mejorar la efectividad de la fiscalización con un enfoque preventivo
- OEE 6.** Incrementar el empleo de los recursos disponibles para la supervisión
- OEE 7.** Consolidar la desconcentración de los servicios del OSIPTEL en las Regiones.
- OEE 8.** Mejorar la imagen y posicionamiento institucional
- OEE 9.** Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación.
- OEE 10.** Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL.
- OEE 11.** Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros
- OEE 12.** Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando el trabajo integrado para la creación de valor.
- OEE 13.** Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico.

Se observa que de los 13 OEE que contiene el Plan Estratégico Institucional – PEI del OSIPTEL, 8 de ellos tienen una ejecución del 100%; asimismo, el OEE 8 y OEE 11 presentan un cumplimiento del 93% y 96% respectivamente.

Por otro lado, se observa con una ejecución muy baja al OEE 7 “Consolidar la desconcentración de los servicios del OSIPTEL en las Regiones” con 60% de cumplimiento, debido a que de las 5 metas programadas, 2 no se llegaron a ejecutar. Igualmente, del OEE 9 “Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación” presentó un nivel de ejecución menor (73%), debido a que de las 7 metas programadas, 2 tienen cumplimiento menor al 100% y 1 meta sin ejecutar. Finalmente, el OEE 12 “Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando en el trabajo integrado para la creación de valor” alcanzó un cumplimiento de 80%, debido a que de las 10 metas programadas, tiene 2 de ellas sin ejecutar<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> El detalle de los problemas presentados se describen en la sección VI Problemas Presentados y Medidas Correctivas.

#### IV. Por Unidades Orgánicas.



De acuerdo al gráfico precedente 6 de las Unidades Orgánicas tienen un cumplimiento promedio del 99%. Asimismo, podemos observar que la Unidad Orgánica con menos cumplimiento es la GOD, con 60% de ejecución respecto a sus metas programadas para el año 2016.

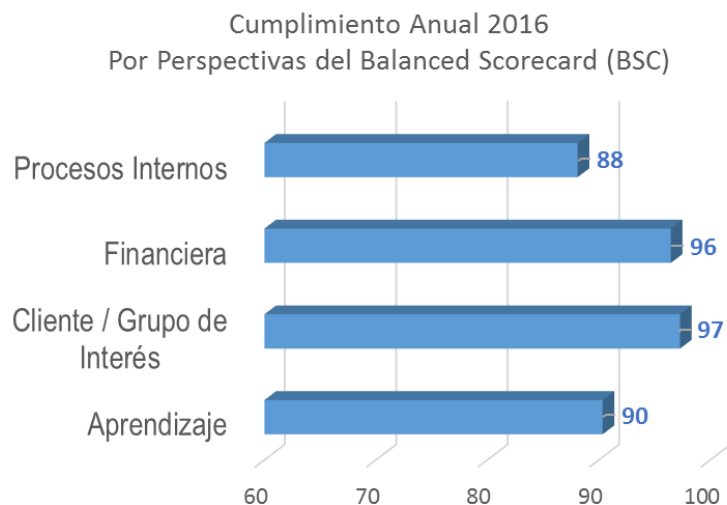
Este resultado se debe a que la Unidad Orgánica no pudo concluir la tarea “Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL” (Unidad de medida: Diagnóstico), meta programada en relación al PAE 7.2.2.

Igualmente, no llegó a concluir la tarea “Evaluar y proponer alternativas para facilitar la desconcentración (p.e: crear macro regiones) y aprobar la que se considere óptima” (Unidad de medida: Estrategia) meta programada en relación al PAE 7.3.1.

Finalmente, cabe señalar que la GAL no contó con metas programadas para el año 2016.



**V. Por Perspectivas del Balanced Scorecard (BSC)**



Del gráfico se puede apreciar que las perspectivas “Cliente / Grupo de Interés” y “Financiera” son las que lograron el mayor cumplimiento, alcanzando 97% y 96% respectivamente, esto debido al cumplimiento de los siguientes Objetivos Estratégicos Específicos:

Objetivos Estratégicos Específicos	Perspectiva
OEE 1: Facilitar la dinámica de competencias del sector	Cliente / Grupos de interés
OEE 3: Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones	
OEE 4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios	
OEE 8: Mejorar la imagen y posicionamiento institucional	
OEE 11: Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros	Financiera



## VI. Acciones desarrolladas en las Comunidades Claves.

En el año 2016 el OSIPTEL ha desarrollado diversas acciones en favor de las comunidades claves del Sector Telecomunicaciones:

- **En relación a la Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales**

- Se supervisó el 27.2% del total de localidades (10.000) en zonas rurales y de interés social, para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Se verificaron las mejoras de internet fijo brindado por Telefónica del Perú S.A.A., en los distritos de Ilabaya y Ollantaytambo, en los departamentos de Tacna y Cusco, respectivamente.
- En cuanto a la supervisión de las telecomunicaciones en zonas rurales, se supervisó la disponibilidad y continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales, 2719 localidades; y también la cobertura del servicio de telefonía móvil en 4214 localidades en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima y la zona del VRAEM.
- Se realizaron evaluaciones para medir la calidad del servicio público móvil brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C, de acuerdo a los indicadores de calidad (Cobertura Radioeléctrica – CR, Calidad de Voz – CV y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto - TEMT); asimismo, se realizaron mediciones de acceso a internet mediante servicios móviles con tecnología LTE (4G), brindados por Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. en distritos de Lima-Norte y Lima-Centro.

- **En relación a la supervisión y orientación en poblaciones vulnerables**

### Zona del VRAEM

#### ❖ Acciones de supervisión<sup>2</sup>

Al cierre del I semestre del 2016, las acciones de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones fueron 338 y se desarrollaron en 36 diferentes distritos dentro del ámbito del VRAEM.

<sup>2</sup> Al periodo de cierre de esta evaluación, la información concerniente al cierre del año 2016 se encuentra en proceso de elaboración por parte de la Unidad Orgánica responsable.

Del total de acciones de supervisión realizadas al i semestre:

- 46.7% fue acerca de la continuidad de los teléfonos públicos rurales (continuidad del servicio, verificación de la tasación y tarificación de las llamadas locales desde los teléfonos públicos, supervisión al cumplimiento de los artículos 38, 52, 106 y 107<sup>3</sup> del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso).
- 34.6% correspondió a supervisiones sobre cobertura móvil.
- 9.5% correspondió al Reglamento de Calidad del OSIPTEL.
- 7.1% correspondió a la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa Telefónica Móviles S.A. en el contrato de concesión.
- 2.1% correspondió a la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. en su contrato de concesión.

De otro lado, del total de supervisiones realizadas al segundo trimestre:

- 77% correspondió a la empresa Telefónica del Perú S.A.A.,
- 13.9% a la empresa América Móvil Perú S.A.C.,

<sup>3</sup> “**Artículo 38.- Acceso a números de emergencia.** La empresa operadora tiene la obligación de brindar a cualquier persona, sin costo alguno, el acceso a números telefónicos de servicios de emergencia y de defensa civil desde todos los terminales de los servicios de telefonía, de acuerdo a la numeración establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para dichos fines”.

“**Artículo 52.- Acceso de llamadas a números de las series 0800 y 0801.** Las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija (bajo la modalidad de abonado y de telefonía pública) y servicios públicos móviles deberán permitir que sus abonados y usuarios puedan efectuar llamadas a los números de las series 0800 y 0801, independientemente de su modalidad de contratación del servicio o tipo de plan tarifario (prepago, control, postpago o de consumo abierto)”.

“**Artículo 106.- Acceso a servicios.** Los usuarios tienen derecho, a través de los teléfonos públicos y previo pago de las tarifas aplicables, a efectuar llamadas locales y de larga distancia nacional e internacional hacia redes fijas y móviles, dentro del marco de las relaciones de interconexión de la empresa operadora que presta el servicio de teléfonos públicos. Asimismo, las empresas operadoras tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso...”.

“**Artículo 107.- Información a usuarios.** La empresa operadora detallará en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, de manera que pueda ser fácilmente advertida por el usuario, como mínimo, la siguiente información:

(i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos;

(ii) La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, se atenderán y registrarán los reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, así como se brindará información relevante respecto del servicio;

(iii) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y,

(iv) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, deberá indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal”.



- 2.9% a la empresa Viettel Perú S.A.C.,
- 2.4% a la empresa Gilat to Home Perú S.A.,
- 2.1% a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C, y
- 1.8% a la empresa Entel Perú S.A.

#### ❖ Acciones de orientación

Al cierre del 2016, el OSIPTEL realizó actividades de orientación en 28 distritos del ámbito del VRAEM, un total de 112 jornadas de orientación y 269 charlas a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

En total, al cierre del año 2016, se realizaron 5,537 orientaciones en jornadas dentro del ámbito del VRAEM, y 7,434 orientaciones en charlas. Del total de orientaciones en jornadas, el 71.8% correspondió a temas relacionados con el OSIPTEL, y el 25.9% al servicio de telefonía móvil.

Considerando las orientaciones del servicio de telefonía móvil, el 76.3% correspondió a problemas de calidad con el servicio, siendo el problemas más frecuente la interrupción de la llamada durante la conversación.

La empresa más consultada en las orientaciones realizadas en jornadas dentro del ámbito del VRAEM fue la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

#### • En relación a los estudiantes del curso de extensión

La organización del Curso de Extensión tiene por objeto Capacitar a 60 estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, dotándolos de herramientas de análisis económico, técnico y legal en materia de regulación, con la finalidad de incentivar la formación de nuevos profesionales para el sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 11 de enero al 04 de marzo de 2016. La vigésima edición del curso tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.

Tanto el desempeño de los docentes, como la organización general del curso fueron evaluados a través de encuestas llenadas de manera anónima por los estudiantes del curso. Los niveles de satisfacción se han situado en la escala muy bueno a excelente.

Se logró que más del 45% de egresados se inserten al Osiptel bajo la modalidad de prácticas, cumpliendo con uno de los objetivos del curso “Promover la empleabilidad de los jóvenes egresados interesados en el desarrollo de una línea de carrera en el sector de telecomunicaciones”.

De lo antes expuesto, se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 60 estudiantes de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática), de las distintas universidades del país.

- **En relación a las personas con discapacidad**

En el marco de esta actividad se desarrolló lo siguiente:

- 11 videos tutoriales. Estos son videos animados de corte tutorial, con el fin de educar e informar con un lenguaje sencillo y dinámico los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como acciones que viene realizando el OSIPTEL a favor del desarrollo del mercado de las telecomunicaciones.
- Servicio de orientación para personas con discapacidad auditiva contando para ello con un intérprete de lenguaje de señas. Este servicio se brinda todos los miércoles en la Sede Central de OSIPTEL ubicada en el distrito de San Borja de 4 a 5 pm.
- Se desarrollaron 12 jornadas de orientación para los usuarios con discapacidad en la Sede CONADIS ubicada en la Av. Arequipa 375 - Santa Beatriz Lima. En dichas jornadas de orientación se brindó información referente a los derechos y obligaciones de los usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones. El desarrollo de dicho evento se efectúa con la participación de un intérprete de lenguaje de señas.
- A la fecha las sedes de San Borja y Gálvez Barrenechea se encuentran implementadas con accesibilidad para personas con discapacidad.



## VII. Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Con relación a los índices de satisfacción no se logró cumplir las metas establecidas correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nivel de satisfacción de usuarios de telefonía fija: se obtuvo 60.73, siendo la meta 66.00.</li> <li>b. Nivel de satisfacción de usuarios de telefonía móvil: se obtuvo 61.98 siendo la meta 69.00.</li> <li>c. Nivel de satisfacción de usuarios de internet fijo, se obtuvo 58.90, siendo la meta <math>\geq 70</math>.</li> <li>d. Nivel de satisfacción de usuarios de televisión por cable, se obtuvo 61.44, siendo la meta 68.44.</li> </ul> <p>No se alcanzaron las metas establecidas para el año 2016. Ante ello es preciso mencionar que estos índices se obtienen a partir de la encuesta anual de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, y sus resultados son reflejo de la percepción de los usuarios de estos servicios, cuya prestación depende tanto de las medidas y accionar del OSIPTEL como del accionar y calidad de servicio de las empresas operadoras. Asimismo, se debe tomar en cuenta que los usuarios cada vez son más exigentes con la calidad del mismo y los servicios post venta de las empresas operadoras. Todo ello puede haber influenciado negativamente en el resultado del indicador.</p>	<p>Se trabajarán planes de acción con cada unidad orgánica de acuerdo con los resultados, para descentralizar los esfuerzos, compartir experiencias para el aprendizaje de otras áreas y alcanzar la meta.</p>
<p><b>Índice de Clima Laboral</b> El índice de clima laboral fue del 73%, lo cual equivale a un cumplimiento anual del 91.25%. Este indicador es el resultante de aplicar la encuesta de clima de GREAT PLACE TO WORK, la cual cuenta con una reconocida metodología que mide 5 dimensiones: credibilidad, orgullo, respeto, camaradería e imparcialidad. De acuerdo con la evaluación 2016, de las 14 unidades orgánicas el</p>	<p><b>Índice de Clima Laboral</b> Se ha visualizado que el resultado de este indicador no depende exclusivamente de la labor de la unidad de recursos humanos, por lo cual se ha propuesto para el 2017 considerarlo como una meta transversal para todas las unidades orgánicas; asimismo, tomando en cuenta los resultados del 2016 se ha modificado la meta de este indicador a 74% para el 2017. Igualmente, se trabajarán planes de</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>OISPTTEL, 9 unidades disminuyeron su índice de satisfacción lo cual afectó el resultado general.</p> <p><b>Índice de Compromiso de Personal</b> El índice de Compromiso de Personal bajó 3 puntos porcentuales respecto al resultado del año 2015 y se ubicó 3 puntos por debajo de la meta. Al disminuir el Índice de Satisfacción General de Clima el Índice de Compromiso se ve afectado por ser un componente del mismo.</p>	<p>acción con cada unidad orgánica de acuerdo con los resultados, para descentralizar los esfuerzos y alcanzar la meta. Si bien no se alcanzó la meta, el resultado obtenido es destacable, toda vez que de esta forma el OSIPTEL se compara con las mejores empresas para trabajar en el país. Asimismo, el resultado obtenido permite situarnos 4 puntos por encima del Benchmark del estado (entidades top del sector público que participan de la encuesta)</p> <p><b>Índice de Compromiso de Personal</b> Si bien este indicador no ha sido considerado en el POI 2017 al ser parte del indicador de Clima Laboral se trabajará a través del Plan de Mejora de Clima Institucional y el de cada Unidad Orgánica.</p>
<p><b>Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo.</b> <b>Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea.</b></p> <p>El índice de satisfacción de cada indicador fue del 60%. Este indicador es el resultante de aplicar la encuesta de satisfacción del cliente interno, la cual mide 3 dimensiones: nivel de cumplimiento del servicio recibido, oportunidad de la respuesta y actitud del personal. De acuerdo con la evaluación 2016 las unidades orgánicas disminuyeron su índice de satisfacción lo cual afectó el resultado general.</p>	<p>Se trabajarán planes de acción con cada unidad orgánica de acuerdo con los resultados, para descentralizar los esfuerzos, compartir experiencias para el aprendizaje de otras áreas y alcanzar la meta.</p>
<p>Respecto a la tarea <b>“Implementar los documentos de gestión en el marco de la Ley del Servicio Civil”</b></p> <p>El proceso de tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil es progresivo y es el ente rector SERVIR quien marca la pauta de avance. Actualmente nos encontramos en la Segunda Etapa del</p>	<p>Se culminará con la elaboración de estos documentos de gestión cuando nos encontremos en la Tercera Etapa del Proceso de Tránsito al Nuevo Régimen del Servicio Civil.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>Proceso de Tránsito y es en la Tercera Etapa (Mejora Interna) donde se realiza la valoración de puestos y la elaboración del CPE.</p>	
<p>Respecto a la tarea <b>“Elaborar y aprobar el Protocolo de Relaciones Públicas”</b>.</p> <p>Debido a que esta tarea tiene una programación de dos años (2016 y 2017), para el año 2016 se ha elaborado el documento y está en revisión por la gerencia responsable.</p>	<p>Se tiene programado aprobar el Protocolo para el año 2017</p>
<p>Respecto a las tareas: <b>“Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL”</b> <b>“Evaluar y proponer alternativas para facilitar la desconcentración (p.e: crear macro regiones) y aprobar la que se considere óptima”</b></p> <p>Debido a la agenda de la gerencia responsable, estas tareas están en proceso de elaboración.</p>	<p>Se tiene previsto ejecutar estas tareas en el transcurso del año 2017.</p>
<p>Respecto a la tarea <b>“Alinear la programación de actividades de las gerencias (provenientes del PEI, POI, PIA y PAC), con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos”</b>.</p> <p>La gerencia responsable informa que el documento de gestión que da cumplimiento a esta tarea está en proceso de elaboración.</p>	<p>Para el año 2017 se tiene programado culminar con el desarrollo del documento.</p>



## ANEXO

### EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI 2014 – 2017 AÑO 2016

