INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2020
AL CUARTO TRIMESTRE 2020

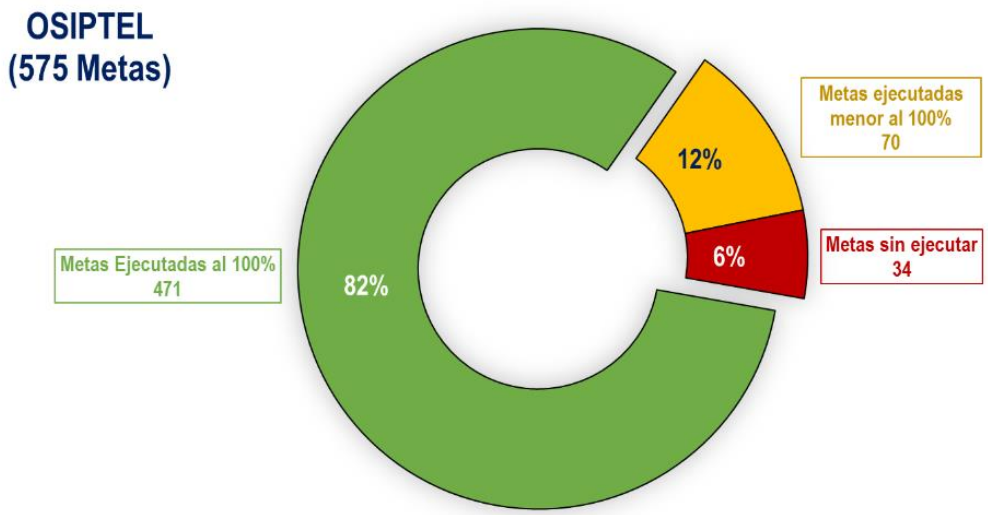
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2023
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 15/03/2020

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2020

a) A nivel Institucional

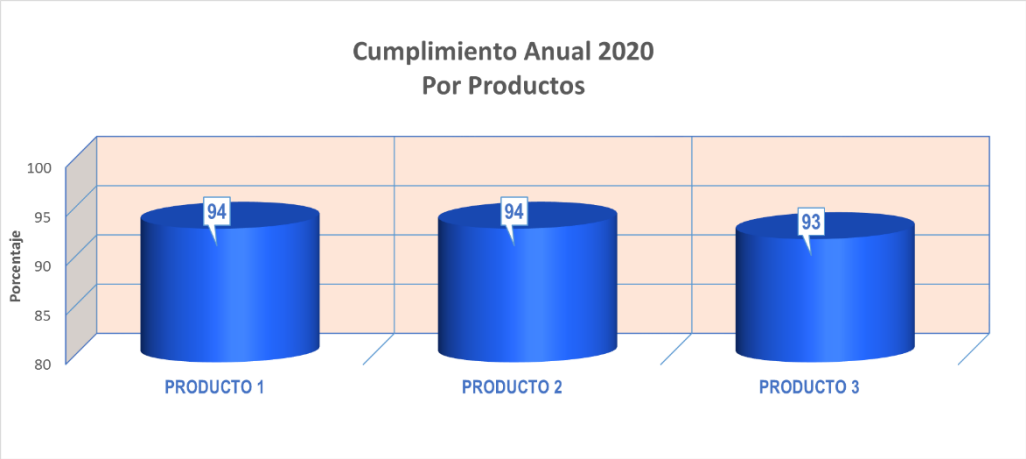
En el año 2020 el OSIPTEL programó 575 metas; de las cuales, el 82% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 12% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 6% de las metas no presentan ejecución alguna.



Al cierre del cuarto trimestre 2020, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **91%,** 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 cuarto trimestre 2020, 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.

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario”, alcanzaron un cumplimiento del 94% cada uno. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que forma parte del Producto 1 y de la DPRC, DFI y STSC que forman parte del producto 2.

- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 93%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU, DFI y STSR que forman parte de este producto.

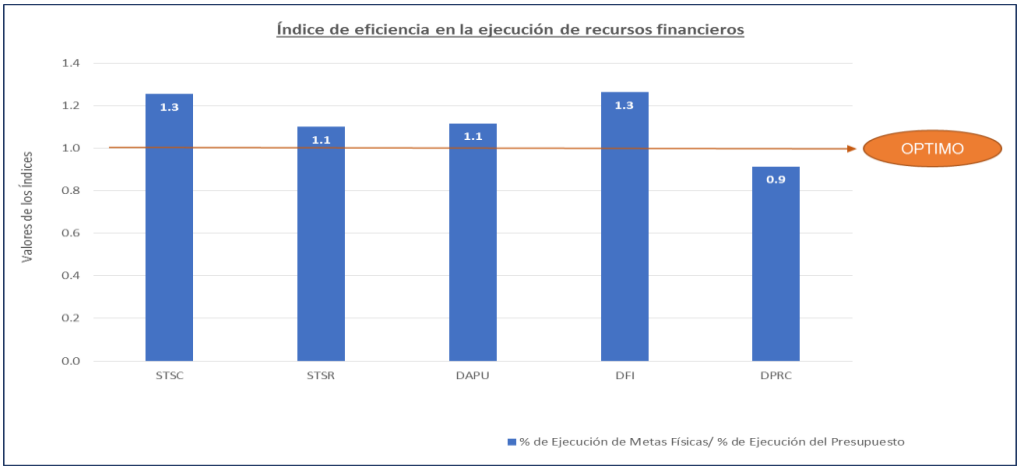
2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

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 Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En ese contexto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha realizado un análisis de la eficiencia en el gasto institucional, considerando el esfuerzo que realizan las Unidades Orgánicas por ejecutar la mayor cantidad de metas con la menor cantidad de recursos presupuestarios posibles.

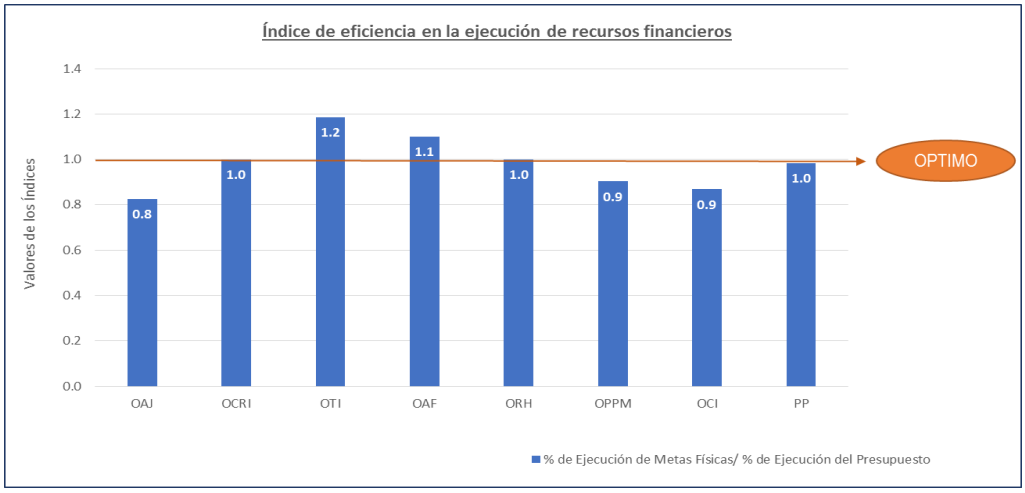
En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la OPPM al cierre del 2020 se muestra en los siguientes gráficos:

I. A nivel de Órganos de Línea



Del gráfico precedente se observa que a nivel de Unidades Orgánicas de Línea, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias (STSC) y la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.3, superando el nivel establecido como óptimo.

II. A nivel de Órganos de Apoyo y Asesoramiento



Del gráfico precedente se observa que a nivel de Unidades Orgánicas de Asesoramiento y Apoyo, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.2 y 1.1 respectivamente, superando el nivel establecido como óptimo.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en los gráficos precedentes demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas en relación a los recursos presupuestales asignados en el pasado año.

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 a 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 orgánicas y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las Unidades Orgánicas; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo al avance de su ejecución.

Como resultado de la revisión señalada, diversas Unidades Orgánicas han solicitado 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.

Este Despacho, ha efectuado el análisis respectivo a las solicitudes presentadas, en coordinación con cada UO; considerando como procedentes aquellos requerimientos que cumplen con los siguientes criterios:

- Restricción presupuestaria
- Factores externos a la gestión de la Institución
- Por disposición de la Alta Dirección

Asimismo, es importante resaltar que en este proceso 9 Unidades Orgánicas han solicitado modificar 66 metas derivadas de Indicadores y Actividades Operativas, lo cual ha implicado que el trabajo de revisión, análisis y coordinación tome mayor tiempo que un proceso regular.

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

- Las Unidades Orgánicas han propuesto la modificación de 66 metas, lo que representa el 11% de las metas programadas del POI 2020, siendo la GPP, PP y la GPSU las que solicitaron la mayor cantidad de modificaciones, esto debido básicamente a la coyuntura que se está viviendo, la cual ha afectado aquellas metas que se tenían programadas con otras instituciones públicas como son el Poder Judicial, otras entidades regulatorias, etc; así como otras que requerían desplazamiento físico. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestas en el Anexo adjunto a la Resolución.

- La distribución del total de metas modificadas por Unidad Orgánica es como sigue:

Unidad Orgánica	**Cantidad de Metas Modificadas**
GPP	14
PP	11
GPSU	11
GAF	9
GSF	8
ST- Controversias	4
GAL	3
GPRC	3
GTICE	3
Total general	**66**

- Asimismo, la distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Modificación de la cantidad anual	20
Eliminación de tarea	20
Reprogramación	15
Eliminación de indicador	5
Cambio en la unidad de medida	3
Cambio en el nombre de la tarea	3
Total general	**66**

Es preciso señalar que de las 66 modificaciones, 7 son a nivel de indicadores y 59 son a nivel de tareas.

- De otro lado, se han incorporado 27 metas (2 indicadores y 25 tareas) cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. La ejecución de las metas incorporadas se efectuará en lo que resta del presente año y su distribución por Unidades Orgánicas es como sigue:

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Incluidas
GPP	7
GPRC	5
GCC	4
GAL	3
GSF	2
PP	2
GTICE	1
GAF	1
ST Controversias	1
GPSU	1
Total general	**27**

Las acciones realizadas por la OPPM se efectuaron en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la CEPLAN en cuanto a los planes operativos. Asimismo, es importante resaltar que las coordinaciones con las Unidades Orgánicas han implicado que el proceso de modificación tome mayor tiempo que un proceso regular.

B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio

Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.

Se realizaron un total de 11,706 supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones en 8.703 localidades urbanas y rurales a nivel nacional relacionados a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas

rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles; así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.

Se culminó con las mediciones correspondientes a los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en 184 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional. Cabe precisar que dichas mediciones fueron realizadas en el segundo semestre del año, dado que en el primer semestre fueron suspendidas a consecuencia del estado de emergencia sanitaria a consecuencia del COVID-19.

En cuanto al **servicio de internet**, se realizó mediciones del indicador de calidad cumplimiento de la velocidad mínima (CVM) en 45 centros poblados urbanos a nivel nacional. Cabe precisar que de las mediciones realizadas se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento de la velocidad mínima en un 91,04% correspondiéndole a internet fijo a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.; mientras que el internet móvil a las 4 empresas operadoras. También se culminó con los monitoreos en campo correspondientes al año 2020, a las empresas operadoras móviles, con relación a lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de Calidad, en lo que refiere al servicio de acceso de internet móvil, principalmente en el segundo semestre de 2020. De la misma manera, se realizó la evaluación del cumplimiento de la velocidad mínima (cvm) de los servicios de internet móvil correspondiente al segundo semestre 2019 a las cuatro empresas operadoras móviles e internet fijo (Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.).

Previo y durante el periodo de **aislamiento social a raíz de la pandemia**, se realizó monitoreos al servicio de acceso a internet fijo y móvil, para lo cual se solicitó información respecto al tráfico a nivel de nodos agregadores de las redes fijas y móviles de los 4 principales operadores de telecomunicaciones con red. Sobre la base de dicha información, la DFI viene analizando los niveles de tráfico antes de la cuarentena, y durante el periodo de aislamiento social, así como los niveles de ocupación de los elementos agregadores, que permitan identificar potenciales problemas de calidad, en áreas geográficas específicas, debido a problemas de congestión de la red.

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.

Se supervisó en 1,569 centros poblados, el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Por otro lado, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 6,678 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.

Al respecto, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad (Reglamento), respecto a:

- Evaluación del cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del Reglamento por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A., en el extremo de la remisión de los reportes de tráfico y de ocurrencias dentro de los plazos establecidos, correspondiente al año 2019.
- Evaluación del cumplimiento de los numerales 15.1 y 15.2 del artículo 15° del Reglamento por parte de la empresa Gilat to Home Perú S.A., con

relación al horario de atención en los centros poblados, correspondiente al año 2019.

- Evaluación del cumplimiento en los artículos 10º y 18°, el Anexo N° 6 el numeral 9 del Anexo N° 7 del Reglamento por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A., correspondiente al año 2019.

En cuanto a la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Cobertura, se verificó para el año 2019 el cumplimiento de los artículos 5º, 6º y 16º para las 4 empresas operadoras móviles.

Respecto del proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), se realizaron 331 acciones de supervisión respecto a la operatividad general del servicio en la citada red.

Respecto a la Adenda del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A., se emitió un informe de la evaluación de las obligaciones contenidas en la cláusula séptima -puesta a disposición de circuitos para la transmisión de señales de video para seguridad ciudadana.

Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Regulación tarifaria y promoción de la competencia.

Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 5-2020-CD, de fecha 9.1); los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2020 (Res. 25-2020-CD, 66-2020-CD, 115-2020-CD y 176-2020-CD de fechas 11.2, 28.5, 26.8 y 27.11, respectivamente); el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res 53-2020-CD, de fecha 13.5);así como la resolución relacionada a las disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del estado de emergencia nacional (Res 67-2020-CD, de fecha 3.6). Asimismo, se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural a través de la Res.82-2020-CD, de fecha 20.7, luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.68-2020-CD), la revisión de la tarifa tope del servicio de transporte y acceso de internet (Res. 197y198-2020-CD de fechas 21 y 23 de diciembre respectivamente) y la Actualización del valor del Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles (Res 196-2020-CD de fecha 21.12).

Se gestionó el aplicativo COMPARATEL, el cual se encuentra en producción y es actualizado diariamente, siendo que el usuario puede acceder ingresando a comparatel.pe.

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

Se aprobaron las siguientes normas:

- ✓ Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. 6-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 9.1).

- ✓ Proyecto de Norma que deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, y modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de Requerimientos de Información Periódica (Res. 65-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 20.5).
- ✓ Norma que Modifica el Reglamento de Calidad (Res. 129-2020-CD/OSIPTEL de fecha 16.9), el proyecto que modifica la Norma de Requerimientos de Información Periódica (Res. N°137-2020-CD de fecha 30.9).
- ✓ Normas especiales para la prestación del servicio de acceso a internet fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A." (Res. N° 138-2020-CD de fecha 30.9).
- ✓ Guía de Clemencia (Res. 143-2020-CD de fecha 8.10).
- ✓ Norma que Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Contrato corto) sustituyendo el articulo 17 (Res. 153-2020-CD de fecha 19.10).
- ✓ Norma que establece el "procedimiento para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones (Res. 182-2020-CD de fecha 2.12).
- ✓ Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece las reglas que permite a los usuarios conocer antes, durante y después de la contratación de un servicio, la información necesaria, homogénea y sistematizada que le permita adoptar una adecuada decisión de consumo, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos de información y libre elección (Res. 151-2020-CD de fecha 14.10).

Supervisión tarifaria y de interconexión.

En el periodo se verificó el cumplimiento de la aplicación de la tarifa correspondiente al "Plan Tarifa Social", así como respecto de la fecha límite de vigencia de la tarifa promocional "Triplica/Cuadruplica Movistar" para tarjetas físicas o recargas virtuales, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

Adicionalmente, Telefónica del Perú S.A.A. al incrementar las tarifas de 524 planes y modificar atributos (Internet) sin la aprobación de la Gerencia General; y al incrementar tarifas sin seguir lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas; se le inició un PAS y se emitió una cautelar para que los abonados afectados retornen a su plan original; y la empresa efectúe las respectivas devoluciones, las que al realizarse fuera de plazo, dieron lugar al inicio de otro PAS.

También, se verificó la aplicación de la tarifa tope "Cargo Único de Instalación" por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Además, se verificó el cumplimiento del artículo 9º de las Condiciones de Uso (modificación unilateral de condiciones contractuales de contrato), del cual derivó a modificaciones tarifarias, contenidas en el marco del Reglamento General de Tarifas (artículos 12º y 16º) en 16 planes tarifarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Por otro lado, se verificó el cumplimiento de la entrega de información de demanda observada de los servicios de voz y datos móviles correspondiente

al año 2018, de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. en el marco de la aplicación del mecanismo de actualización anual del valor del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de servicios públicos móviles, para el año 2020.

Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.

Se tramitaron treinta y cuatro (34) procedimientos de solución de controversias, de los cuales once (11) finalizaron en el año 2020 y veintitrés (23) continúan en trámite para el año 2021.

Los Cuerpos Colegiados y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados[1] en el año 2020 han emitido diecinueve (19) Resoluciones de inicio de Procedimientos Sancionadores de Oficio.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

El Tribunal de Solución de Controversias ha emitido diecisiete (17) resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos en el marco de la tramitación de procedimientos de solución de controversias.

En relación a las Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.

Se presentó la **Guía de Multas en Materia de Libre Competencia y Competencia Desleal en el Ámbito de las Telecomunicaciones**, la cual recoge la experiencia de la Secretaría Técnica y Cuerpos Colegiados en relación a la estimación de sanciones por infracciones en materia de libre y leal competencia, incorporando adicionalmente, las mejoras prácticas internacionales desarrolladas en este aspecto.

La aprobación de la Guía por parte del Cuerpo Colegiado Permanente supone un logro por parte de la Secretaría Técnica toda vez que permite presentar un estándar para la cuantificación de sanciones a infracciones en materia de libre y leal competencia generando una mayor predictibilidad y eficiencia de las resoluciones emitidas por parte de los Cuerpos Colegiados del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones. Asimismo, el desarrollo de esta guía permite acoger las mejores prácticas internacionales desarrolladas por diversos organismos reguladores y agencias de competencia internacional, las cuales poseen una guía metodológica para emitir sanciones.

Adicionalmente, se aprobó la **Guía de Clemencia**, lo que constituye un hito importante para el OSIPTEL en su condición de Agencia de Competencia en el sector telecomunicaciones. Consideramos fundamental emitir este documento para mejorar la predictibilidad de la utilización de esta herramienta por parte de los agentes en el mercado y de los administrados.

De esta manera, se fortalece la política de competencia en el sector de telecomunicaciones, pues el objetivo que se busca con esta Guía es que se delaten la mayor cantidad de conductas anticompetitivas posibles y lograr también el desincentivo de la realización de este tipo de conductas en el Perú.

[1] A partir de la aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, la STCCO es la encargada de admitir los procedimientos administrativos.

Asimismo, se ha emitido dicho documento tomando en cuenta la experiencia comparada y la propia experiencia peruana (Indecopi) en la utilización del Programa de Clemencia para adoptar las mejores prácticas y asegurar el éxito en su utilización.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

Servicios de orientación al usuario

- Se atendió a un total de 309,304 usuarios a través de 315,316 orientaciones por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.
- A través de mecanismos virtuales, se realizaron: la I Jornada de Orientación por el Día del Padre (junio), la II Jornada Nacional de Orientación cuyo tema fue "Qué hacer cuando tienes problemas con tus servicios de telecomunicaciones" (junio), la Jornada Nacional Virtual por Fiestas Patrias (julio), la Jornada por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad (octubre) y la Jornada por Fiestas de Fin de Año (noviembre).
- Se capacitó a un total de 4,936 asesores de las empresas operadoras en las siguientes materias: suspensión del servicio, migración del plan, baja del servicio, registro de averías, presentación de reclamos y portabilidad.
- Se gestionó un total de 19,703 casos ante las empresas operadoras, de los cuales en 13,434 (68%) se obtuvo una solución al problema presentado por el usuario.
- Se realizaron 441 intervenciones/gestiones de orientaciones que provienen de las atenciones de redes sociales.
- Se recepcionó y gestionó un total de 2,379 denuncias en sedes institucionales a nivel nacional.
- Elaboración de:
  i) “Contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios”,
  ii) "Listado de Preguntas y Respuestas dirigidas a los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre las normas emitidas por el OSIPTEL durante el Estado de Emergencia Nacional",
  iii) “El Decálogo de los principales derechos de los usuarios”,
  iv) Preguntas y respuestas relacionadas a las “Denuncias por Incumplimiento de Resolución de Reclamos de Usuarios” y
  v) Preguntas y respuestas sobre portabilidad.

- Durante los meses de enero a marzo se realizaron un total de 368 visitas presenciales a los centros de atención al cliente de Telefónica, Claro, Entel y Bitel a nivel nacional. En el segundo trimestre, durante el Estado de Emergencia Nacional se monitoreó de manera virtual el canal de atención por redes sociales de dichas empresas, analizando los comentarios vertidos por los usuarios en un total de 246 publicaciones. Durante el III trimestre, se revisaron un total de 610 publicaciones para el análisis de los comentarios vertidos por los usuarios en las redes sociales de las empresas. Asimismo, se analizaron 329 y 150 audios (Monitoreo respecto de la calidad de atención que se viene brindando a través de su canal telefónico 104 -TDP), en los meses de agosto y setiembre, respectivamente. Finalmente, en el mes de octubre de analizaron 200 audios y entre los meses de noviembre y diciembre, se revisaron un total de 542 audios referidos a contrataciones.

  Resultados del monitoreo el canal telefónico:
  Se evidenció:
  - ✓ Falta de conocimiento y errores de algunos asesores telefónicos.

- ✓ Principales problemas: no registro de solicitudes de baja, migración, suspensión.
- ✓ Seguimiento a las empresas Telefónica, Entel y Claro.

Resultados del monitoreo de redes sociales:

- ✓ Se revisaron más de 4,600 comentarios de los usuarios en las redes sociales de 4 empresas operadoras.
- ✓ Telefonía móvil e internet fijo son los servicios que generan mayor insatisfacción.
- ✓ Principales problemas: calidad del servicio, atención al cliente por canales digitales, entre otros.

- Se realizó un total de 130 actividades de acercamiento presenciales / virtuales dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional.
- Se ejecutó 60 actividades de acercamiento al usuario (jornadas y/o charlas) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas).

Implementación de canales de atención y orientación para atender a los usuarios:

- Se han implementado líneas móviles a nivel nacional para la atención y/o orientación de los usuarios, además de correos electrónicos regionales.
- Se ha implementado un canal de atención y orientación virtual a través de video llamadas a nivel nacional, atendiéndose a 362 usuarios en el 2020.
- Se dispone de un canal de atención y orientación para personas con discapacidad auditiva, mediante video llamadas y contando con un intérprete de lengua de señas, el mismo que inició en la quincena de agosto de 2020.
- Se viene realizando charlas virtuales a diferentes grupos organizados a través de plataformas digitales.
- Se ha implementado un canal de orientación a través de programas radiales en todas las regiones mediante los cuales se orienta y atiende las diversas consultas de los usuarios.
- Participación en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Sur a partir del 19 de octubre con 2 módulos.
- Se han emitido 176 programas radiales como parte del programa de orientación radial “Línea Directa con OSIPTEL”, a nivel nacional. De los cuales 56 programas fueron emitidos en AM.
  Los temas desarrollados fueron:
  - ✓ Lo que debes saber antes de contratar el servicio.
  - ✓ Facturación del servicio.
  - ✓ Problemas con la calidad del servicio.
  - ✓ Diferencia entre suspensión y baja del servicio.
  - ✓ Diferencia entre migración y portabilidad numérica.
  - ✓ Lo que se debe hacer si pierdes o te roban el celular.
  - ✓ Procedimiento de reclamos.
  - ✓ Antes de comprar infórmate.
- Implementación de 3 alianzas estratégicas para lograr un mayor alcance de los servicios de atención y orientación. Por ejemplo, a través del OSIPTAM, las comunidades rurales de Puno conocen sus derechos gracias a las charlas virtuales en quechua realizadas en los tambos de dicha ciudad.

Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Se brindó un total de 29 asistencias técnicas a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

- Se elaboró un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios, el cual fue aprobado el 26 de junio.
- Mediante el Memorando N° 00539-DAPU/2020 se elevó al Consejo Directivo el Informe N° 001-CU/2020 elaborado por el Consejo de Usuario 2019-2021, el cual mediante sus actividades (talleres) tuvo alcance en 10 regiones logrando beneficiar a 675 usuarios.

Marco normativo de protección al usuario.

- En los meses de junio y diciembre, se retroalimentó a las 4 principales empresas operadoras sobre los hallazgos detectados en las actividades sobre materia de usuarios.

- Elaboración de los siguientes reportes:
  - ✓ Principales problemas relacionados a la portabilidad numérica.
  - ✓ Deficiencia en el proceso de solución efectiva y oportuna a las solicitudes de baja.
  - ✓ Incumplimiento de las empresas operadoras en elevar apelaciones y quejas al OSIPTEL.
  - ✓ Casos de bloqueo de equipos no realizado por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios.
  - ✓ Elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio.

- Se aprobaron 9 documentos normativos en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme se detalla a continuación:
  - ✓ Resolución 035-PD-2020 - Norma que establece las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
  - ✓ Resolución 045-CD-2020 - Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.
  - ✓ Resolución 040-PD-2020 - Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020
  - ✓ Resolución 042-PD-2020 - Inaplicación de las disposiciones contenidas en las Resoluciones N° 035-2020-PD/OSIPTEL, N° 045-2020-CD/OSIPTEL, N° 040-2020-PD/OSIPTEL y N° 050-2020-CD/OSIPTEL
  - ✓ Resolución 170-CD-2020 - Norma que modifica el reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
  - ✓ Resolución 209-CD-2020 - Norma que modifica el reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
  - ✓ Resolución 311-2020-GG/OSIPTEL – Contratos Tipo para los servicios de telecomunicaciones + cartilla informativa
  - ✓ Resolución 327-2020-GG/OSIPTEL – Instructivo Técnico de Acceso Virtual del OSIPTEL a los Expedientes de Reclamos
  - ✓ Resolución 337-2020-GG/OSIPTEL – Instructivo Técnico para la Implementación del Sistema de Gestión de Usuarios

En solución de reclamos de usuarios.

Se logró resolver un gran número de expedientes, 136,750 apelaciones y 30,078 quejas resueltas en el año.

Medidas temporales al procedimiento de reclamos

En el marco de la Emergencia Sanitaria generada por el COVID 19, se emitió la Resolución N° 145–2020–CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de octubre de 2020, en virtud de la cual se establecieron "Medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19", que establece la elevación en formato digital de los expedientes del TRASU, en concordancia con la solicitud de priorización de los medios digitales del Gobierno a las instituciones públicas. Con la Resolución N° 205–2020–CD/OSIPTEL se amplió su vigencia hasta el 31 de julio de 2021.

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

Respecto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se continuó con realización de la determinación de las cantidades de los reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el segundo semestre del año 2019; así como el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Centurylink Perú S.A. y Fiberlux Perú S.A.C. También se continuó evaluando el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el año 2019, para las citadas empresas.

En cuanto al cumplimiento del **marco normativo de usuarios,** se realizaron acciones respecto del cumplimiento del Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso, en sus artículos 37º respecto a la prestación de los servicios de información y asistencia a través de su canal de atención telefónica; 54º sobre la cesión de titularidad; 59º referido al procedimiento y los plazos para la atención de las solicitudes de traslado del servicio, formulados por los abonados; y el último párrafo del 78º en relación a prohibición a las empresas operadoras condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno. Asimismo, se culminó con la supervisión a la empresa Entel respecto a garantizar la implementación de la funcionalidad de terminal móvil como modem (Tethering).

También se supervisó para las empresas operadoras móviles lo establecido en las Resoluciones N° 00045-2020-CD/OSIPTEL y N° 00067-2020-CD/OSIPTEL sobre las obligaciones referidas a la atención de las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio.

Sobre el particular, se iniciaron procedimientos administrativos sancionadores o medidas correctivas relacionados con la atención de solicitudes de bajas, suspensiones y migraciones, en aspectos como el condicionamiento de la solicitud de migración al pago de los recibos adeudados, la restricción indebida a la migración de plan tarifario, condicionar la resolución del contrato al pago de la deuda.

Con respecto a las acciones realizadas con la finalidad de frenar la venta ambulatoria, en los meses de diciembre de 2019, enero y marzo de 2020, se efectuaron acciones de supervisión con el objeto de verificar el cumplimiento por parte de las empresas de realizar la contratación en puntos de venta reportados al OSIPTEL. Como resultado de ello, se iniciaron 24 PAS y doce

(12) Medidas Cautelares, a fin de disuadir a las empresas para que cesen la contratación en puntos de venta no reportados al OSIPTEL, tales como en la vía pública.

También se realizaron comunicaciones a diversas instituciones advirtiendo dicha problemática (MININTER, CENSOPAS, AMPE, SUNAFIL). También se realizó una campaña conjunta con las empresas operadoras TELEFÓNICA, ENTEL y CLARO, con la finalidad de sensibilizar al usuario sobre los riesgos que implica comprar chips de manera ambulatoria (campaña “el celular más caro del mundo”). Asimismo, en vista que la venta ambulatoria continua, la DFI ha elaborado un Informe sobre la necesidad de modificar el TUO de las CDU con la finalidad de desincentivar la contratación en la vía pública.

De la misma manera se ha venido realizando seguimiento a los canales de atención no presenciales de las empresas operadoras (telefónico, web, aplicativo, whatsapp/chat) habiéndose realizado más de 1000 pruebas de manera diaria los 7 días de la semana; comunicándole a las empresas, trasladando los hallazgos y requiriendo información sobre las medidas adoptadas, las mismas que vienen siendo evaluadas para determinar las posteriores acciones a seguir.

Por otro lado, en cuanto al cumplimiento del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad, en sus artículos 20° y 22° a la empresa Entel Perú S.A. en cuanto a las denuncias por adjuntar a las solicitudes de portabilidad una constancia de pago que no corresponde al pago de la deuda exigible por el cedente, por rechazos Indebidos por falta de respuesta, servicio suspendido y deuda exigible; así como por no enviar el mensaje de texto con el código de seguridad a fin de confirmar el consentimiento expreso del abonado que realiza la solicitud de portabilidad. Asimismo, a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. se verificó el cumplimiento de la veracidad de la información enviada al ABDCP y el correcto rechazo por falta de respuesta, servicio suspendido y deuda exigible. También se monitoreó cumplimiento del envió de mensaje de texto con el código de seguridad por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Guinea Mobile.

Asimismo, se supervisó el cumplimiento del Reglamento de Calidad de atención a los usuarios (RCAU) en sus artículos 9º referido a la inmediata entrega de constancias de arribo (América Móvil), 15º respecto a los resultados obtenidos en los indicadores del RCAU. De la misma manera, se procedió a la verificación del cumplimiento de diferentes Medidas Cautelares emitidas.

Adicionalmente, se supervisó las devoluciones efectuadas por diferentes empresas por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2018. primer y segundo semestre 2019; así como el cumplimiento de la Medida Correctiva referida a las devoluciones por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (Entel Perú S.A.), correspondientes al segundo semestre de 2016.

En cuanto al cumplimiento de los **Planes de Cobertura** por parte de las empresas operadoras, se evaluó el cumplimiento del Plan de Cobertura de acuerdo a su contrato de concesión por parte de: Redes Ópticas S.A.C. (portador local y larga distancia nacional, ambos en la modalidad no conmutado), Viettel Perú S.A.C. (telefonía fija en la modalidad de abonados y PCS en la Banda 900 MHZ), Entel Perú S.A. (telefonía fija en la modalidad de abonados, portador local en la modalidad conmutado y no conmutado), Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades (móvil por satélite), Mega Network $ Systems S.R.L.(portador local en la modalidad de conmutado), Verared Perú S.A.C. (portador de larga distancia internacional en la modalidad

de no conmutado), Globalstar Telecomunicaciones Perú S.A.C. (móvil por satélite), Guadalupe Cable TV Frías E.I.R.L y Cable Sauce TV E.I.R.L. (distribución de radiodifusión por cable en la modalidad de cable alámbrico u óptico).

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG

Considerando la base de información del Registro de Abonados del RENTESEG – Fase 2, se ha colaborado con diversas instituciones a fin de que los mismos cumplan objetivos importantes derivados del estado de emergencia, a través de la atención de servicios al ciudadano: para transferencias de subsidios del Estado (ESSALUD, Programas sociales del MIDIS y MTPE), programas de educación, retiros de fondos de las AFP, Telesalud, ejecución de encuestas del INEI, entre otros.

Respecto al Proyecto de Inversión denominado: "Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad" en adelante el Proyecto, se culminó el informe de sustento, siendo que el mismo fue remitido mediante memorando Nº 00413-GSF/2019 a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, para su consideración. Siendo que luego, con fecha 05 de junio de 2020, en cumplimiento de las fases de ciclo de inversión, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto como responsable de la Unidad Formuladora, otorgó la viabilidad del proyecto.

Ahora bien, respecto al Estudio Definitivo del Proyecto, y con motivo de cumplimiento de lo que se indica en el numeral 32.4 de la Directiva N° 001-2019-EF/63.01 Directiva General del Sistema General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones: "*32.4. La aprobación del expediente técnico o documento equivalente se realiza de acuerdo a la normativa de organización interna de la entidad o estatuto de la empresa pública a cargo de la ejecución de la inversión.*", se tuvieron que incorporar elementos adicionales, que permitirían aprobar el respectivo Estudio Definitivo, es así que una vez recibida la autorización de elaboración del estudio definitivo, se emitió los Términos de Referencia, Memoria Descriptiva, cronogramas y otros que forman parte del Estudio Definitivo del Proyecto a fin que la Unidad Formuladora apruebe la Consistencia del Proyecto, de conformidad con el numeral 32.3 de la Directiva General del Sistema General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Posteriormente la Gerencia General aprobó el Estudio Definitivo del Proyecto de Inversión denominado: "Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad" con código unificado 2488550, a través de la Resolución Nº 00134-2020-GG/OSIPTEL del 06 de julio del 2020.

Respecto a la implementación del sistema de RENTESEG, si bien se logró convocar el proceso RENTESEG, no se obtuvo propuestas válidas por lo que el proceso fue declarado desierto (02.12), actualmente se viene reevaluando Términos de Referencia a fin de convocar nuevamente el proceso durante la segunda quincena del mes de enero 2021.

Desarrollo de Soluciones Tecnológicas para la Ejecución de Obligaciones Normativas:

- En marzo 2020 se iniciaron las pruebas automáticas para el bloqueo de IMEI inválidos y suspensiones de líneas reincidentes de forma semanal y automática[1/].
- En setiembre 2020 se desarrolló el procedimiento para la detección y bloqueo de los IMEI internacionales retirados por las empresas

operadoras, y se implementó el modelo de intercambio de información a través del OSIPTEL de manera automática.

- En diciembre 2020 se culminó el desarrollo del procedimiento para la detección de celulares clonados a ser detectados por las EEOO en sus redes, y se verificó el funcionamiento de las listas de excepción.

Implementación del SICART

En el mes de octubre 2020, se puso a disposición el Sistema de Carga de Información de Equipos Terminales Móviles Importados, Fabricados o Ensamblados en el País, el cual consiste de un Reporte Temporal de IMEI de equipos terminales móviles, el mismo que estará disponible durante la etapa de implementación de la 3era fase del RENTESEG.

Actualmente, se encuentran registrados 13 empresas quienes vienen reportando al sistema.

Por otro lado, al mes de noviembre, se bloquearon 1.6 millones de IMEI´s., debiendo precisar que fue suspendida en el periodo de marzo y julio durante el Estado de Emergencia.

Año de Bloqueo	Mes de Bloqueo	Cantidad de IMEI
Total 2019		**11,346,633**
2020	Enero	429,792
	Febrero	303,176
	Marzo	-
	Abril	-
	Mayo	-
	Junio	-
	Julio	-
	Agosto	100,000
	Setiembre 1/	200,000
	Octubre 1/	300,000
	Noviembre 1/	293,634
Total 2020 (Ene - Noviembre)		**1,626,602**

1/ Total de Bloqueos efectuados cada mes en 2 fechas.

Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aprobación de procedimientos en el marco de RENTESEG

Desde junio 2020 se han realizado acciones de supervisión vía remota, logrando supervisar procesos de entrega de **"Equipos Sustraídos Perdidos y Recuperados del Perú"** y la **"implementación de la Lista de Excepción"**, accediendo a información fuente de las cuatro (4) EEOO.

Por otro lado, mediante Resolución N°00329-2020-CD/OSIPTEL, fue aprobado el Procedimiento para la Identificación, Verificación y Compartición de IMEI Duplicados o Clonados en el marco de los dispuesto en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución Nº 07-2020-CD/OSIPTEL

Asimismo, se realizaron acciones de monitoreo a las empresas Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. e Incacel Móvil S.A., en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados). También se realizó la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG a las empresas Viettel Perú S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú e Incacel Móvil S.A.

Respecto a las acciones realizadas en la solicitud de bloqueo y/o recuperación de Equipos Terminales Móviles según lo dispuesto en las Condiciones de Uso,

se realizaron monitoreos a las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A.

En cuanto a los equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles, se monitoreó el cumplimiento por parte de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.; y, se monitoreó el desempeño de las empresas e Incacel Móvil S.A. y Guinea Mobile S.A.C.

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones:

- Se atendieron un total de 5,704 cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.
- Se atendieron 4,099 requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.
- Se incluyó la actividad de atención de consultas relacionadas al RENTESEG con un total de 20,282 atenciones a partir del II trimestre.
- Se gestionó con empresas operadoras la atención de 376 problemas de los usuarios relacionados al RENTESEG.
- Se informó 76 casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión relacionadas al cumplimiento de normas relacionadas al RENTESEG.

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
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
Se suspendieron las mediciones y supervisiones en campo correspondiente al I Semestre, producto del Estado de Emergencia producido por la Pandemia COVID-19	• Se iniciaron las mediciones en campo del II semestre en el mes de agosto. Se cumplió con la meta inicialmente programada. • Para las mediciones de internet fijo, se realizaron campaña de medición desde las conexiones de funcionarios del OSIPTEL durante el mes de junio de 2020. • Se realizaron monitoreos del servicio de Internet Fijo y Móvil con información en gabinete, respecto a los niveles de tráfico de los elementos agregadores de la red fija y móvil, con la finalidad de identificar potenciales eventos de congestión de la red. • Al iniciarse las mediciones en campo del II semestre en el mes de agosto, se tuvo que reprogramar las metas relacionadas con el cumplimiento metas, las cuales pudieron ser cumplidas. Se cumplió con la meta inicialmente programada
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
Debido a la emergencia sanitaria las empresas operadoras no han entregado información en el marco de la entrega de información periódica. En este sentido, la entrega de uno de los Reportes del desempeño de los mercados minoristas en	Se emitió resolución de presidencia sobre de plazos de entrega de información.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
términos de precios y cantidades, no pudo ser elaborada; en la medida en que no se contó con la información fuente para su desarrollo.	
Se ha presentado un aumento de las controversias en trámite, lo que ha originado que el personal trabaje más allá de la jornada. Problemas de notificación física a algunas empresas de cable de las que no se cuenta con correo electrónico. Restricción de horario de la mensajería de OSIPTEL, ya que sólo va una vez por semana, lo que influye en el tiempo de tramitación de los procedimientos.	Se solicitó la contratación temporal de apoyo legal. Se incentiva la notificación electrónica. Se ha tratado de emitir los documentos con anticipación, de modo que estén listos para el día que va la mensajería.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
Disminución de las orientaciones a través del mecanismo presencial a consecuencia del Estado de Emergencia Sanitaria. Ello trajo consigo, además, la disminución de la recepción de denuncias en sedes institucionales a nivel nacional. La Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor se canceló en el marco de las medidas de aislamiento y distanciamiento social para evitar el contagio del COVID-19. El Estado de Emergencia afectó la actividad de monitoreo presencial a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional. El insumo principal para el cumplimiento de diversas actividades eran las jornadas y charlas que inicialmente se realizaban de manera presencial.	Se implementaron mecanismos alternativos de orientación tales como: atención por redes sociales, charlas virtuales regulares, atenciones y orientaciones por videollamada, jornadas y semanas nacionales virtuales, entre otros. Se incorporó el monitoreo a otros canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional, implementándose el mecanismo virtual (redes sociales, telefónico, etc). Se solicitó la modificación de las cantidades anuales programadas así como la programación mensual de las siguientes actividades/tareas: usuarios protegidos en sus derechos, servicio de orientación al usuario, recepción y gestión de denuncias a nivel nacional, actividades de acercamiento dirigidas a personas con discapacidad a nivel nacional, entre otras. Se solicitó la eliminación de algunas actividades en el POI en tanto no podían realizarse dadas las medidas de aislamiento y distanciamiento social (por ejemplo, las actividades de acercamiento al usuario en zonas de interés social, al verse limitado el desplazamiento del personal a dichas zonas. Se incorporó la actividad referente al desarrollo de programas radiales de orientación de corte local/regional, con un alcance en 22 regiones a partir de fines del mes de agosto.
El estado de emergencia ocasionado por el COVID-19, generó que el OSIPTEL dictara medidas de carácter excepcional para garantizar la continuidad de los servicios, lo que ocasionó la redirección de recursos en la verificación del cumplimiento de las medidas aludidas, lo que ha generado retrasos en la ejecución de acuerdo a lo programado en diferentes actividades /tareas relacionadas con el marco normativo de usuarios	Se regularizó la ejecución de las actividades/tareas según la programación del año.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
La tramitación de denuncias se realiza con documentos físicos, lo cual con la declaración de emergencia impidió su remisión a la STSR, así como su respectiva evaluación.	Se elaboró un protocolo de atención de denuncias en el cual se habilitaron carpetas compartidas entre la DAPU y la STSR para la tramitación y evaluación de denuncias.
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	
Se generaron atrasos en la ejecución en las fechas programadas de las diferentes actividades y tareas producto de la afectación de las actividades por el Estado de Emergencia provocado por la cuarentena producto del Pandemia ocasionada por el COVID-19	Se reprogramó las actividades más importantes

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.

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 acumulado al Cuarto Trimestre del POI 2020, **91%** 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 el año 2020 se ha realizado un total de 11,706 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) asi como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares, correo electrónico, programas radiales y videollamadas), reiniciandose de manera progresiva la atención por el canal presencial en algunas nuestras oficinas y centros de orientación (MAC, Pueblo Libre, San Borja, Cusco, Arequipa, La Libertad y Lambayeque).

  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: Implementación de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos a cargo del OSIPTEL. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.

- **En Solución de Reclamos**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de reclamos en beneficio del ciudadano, organizando el área de trámite documentario con la finalidad de abordar las resoluciones pendientes de notificar físicamente, dado el período en que no pudo desarrollarse el servicio de mensajería a nivel local y/o nacional.

  Recomendación: Mejoramiento del Sistema de Notificaciones, lo que agilizará la atención a los expedientes de segunda instancia con la finalidad de que los administrados cuenten con una notificación más oportuna.