Plan Operativo Institucional 2024

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Diciembre 2023

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 2
INTRODUCCIÓN 3
I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL 4
1.1 Funciones del OSIPTEL 4
1.2 Estructura Organizacional 5
II. MARCO ESTRATÉGICO 6
2.1 Misión 6
2.2 Declaración de Política institucional 6
2.3 Objetivos Estratégicos 6
2.4 Nuestros valores 7
III. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA 8
IV. FORMATOS 8

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional – POI se constituye como el documento de gestión operativa de la institución; en tal sentido, contiene las líneas de acción y las metas operativas institucionales, según las prioridades que se establezcan para cada año.

El POI del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL para el año 2024, de acuerdo al propósito institucional de "***Mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones"*,** se enmarca en los Objetivos y Acciones Estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional - PEI. Asimismo, toma como referencia los lineamientos contenidos en el Programa Presupuestal del OSIPTEL denominado "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones", cuya aplicación se inició en el año 2015.

Este documento de gestión operativa, ha sido desarrollado por la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización con un enfoque de resultados y con participación de las Unidades Organizacionales, cuyos Titulares sustentaron ante la Alta Dirección su propuesta de programación de metas para el siguiente año 2024.

El POI 2024 es una versión revisada de la primera propuesta elaborada en el primer semestre del presente año en el marco de la programación multianual; asimismo, conforme a la Guía de Planeamiento del CEPLAN, guarda consistencia con el Presupuesto Institucional Aprobado del OSIPTEL para el siguiente ejercicio con Resolución de Presidencia Nº 00129-2023-PE/OSIPTEL.

INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM y 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 accionar del OSIPTEL se enmarca en la función regulatoria, dirigida a armonizar los intereses de los usuarios de los servicios públicos, del propio gobierno y de los inversionistas que brindan dichos servicios. De acuerdo a ello, la Institución diseña sus estrategias para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como las relaciones de dichas empresas entre sí; de garantizar la calidad y la eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas; ajustando dichas estrategias a las nuevas condiciones y tendencias del mercado.

De acuerdo a lo señalado, la Institución diseña sus intervenciones en base a sus dos principales clientes/beneficiarios, como son: el usuario del servicio de telecomunicaciones y el operador de estos servicios, toda vez que los servicios que se brinden para promover la competencia, redunda en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones para el usuario, en términos de calidad y precio; considerando que el Sector Público tiene como fin primordial atender las necesidades del ciudadano.

Conforme a lo expuesto y de acuerdo a su propósito de "**Mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones"**, el OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

- Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios, y
- Mejorar la atención a los usuarios

El Plan Operativo Institucional – POI para el 2024, formulado con enfoque de Resultados, busca articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de la Institución. Asimismo, contiene todos los elementos susceptibles de ser medidos que se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Programa Presupuestal del OSIPTEL para el 2024.

Finalmente, teniendo en cuenta que la planificación es un proceso dinámico, el POI es perfectible en el tiempo, más aun, considerando que en el transcurso del año podrían suscitarse situaciones que no fueron previstas en su formulación.

I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Funciones del OSIPTEL

En la siguiente tabla se describe el alcance general de cada una de las funciones del OSIPTEL, según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funciones.

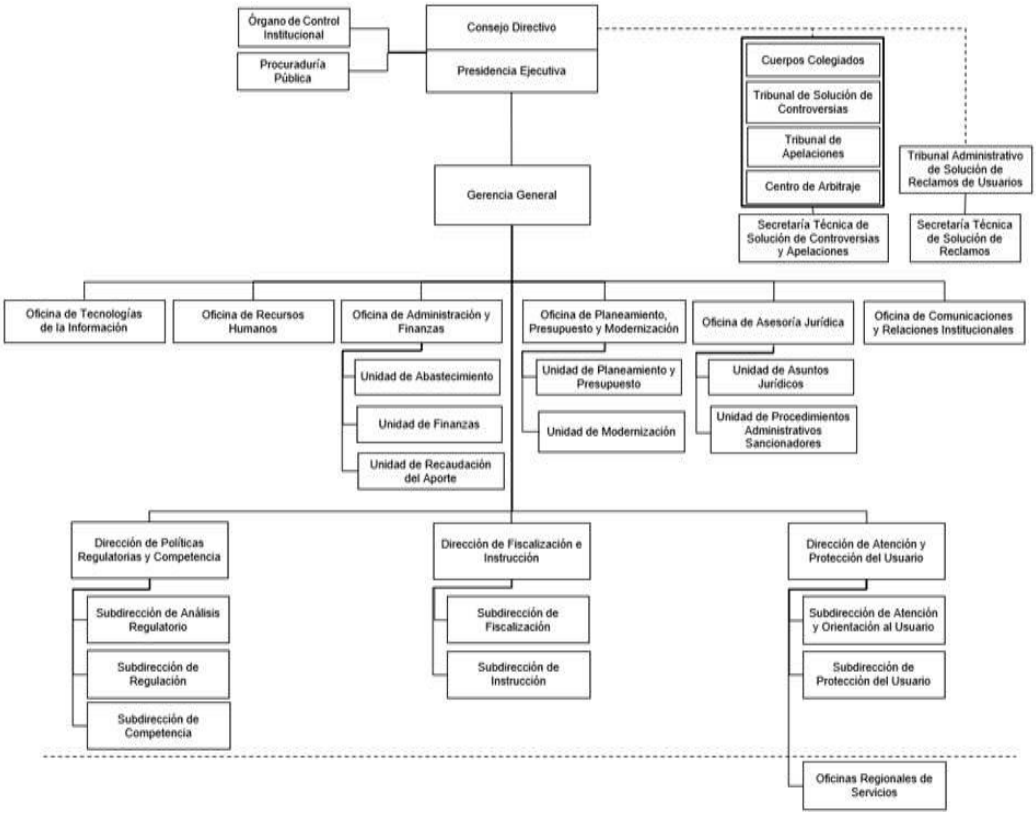
Función	Competencias
Supervisora	- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia - Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas. La función supervisora comprende el desarrollo de actividades de monitoreo, así como la fiscalización orientativa a que se refiere la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
Reguladora	- Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones - Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades - Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
Normativa	- Dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas 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. - tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas. - Aprobar su propia Escala de Sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	- 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.
Solución de Controversias	- 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. - Conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. - Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos de los usuarios	- Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

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

1.2 Estructura Organizacional

Las funciones del OSIPTEL (supervisión, regulación, normativo, fiscalización y sanción, solución de controversias, solución de reclamos), asignadas por mandado legal, y las funciones de apoyo y asesoramiento correspondiente a los sistemas administrativos del estado; se soportan en la estructura organizacional esquematizada en el organigrama siguiente:

Organigrama del OSIPTEL



II. MARCO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

"Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia"

2.2 Declaración de Política institucional

El OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

- Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios
- Mejorar la atención a los usuarios

Los servicios que entrega como organismo regulador se enmarcan en principios de eficiencia y oportunidad.

Asimismo, busca ser la entidad pública autónoma más reconocida del país y referente internacional que logra la excelencia a través de la mejora continua, la transformación digital, la transformación cultural y el gobierno abierto.

Sus colaboradores se caracterizan por desarrollar sus funciones con excelencia, integridad y de manera innovadora.

2.3 Objetivos Estratégicos

- Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones
- Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario
- Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones
- Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones
- Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés
- Fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario
- Implementar la gestión del riesgo de desastres en OSIPTEL

2.4 Nuestros valores

- **Excelencia:** entregamos nuestros servicios con la más alta calidad posible, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.
- **Integridad:** mantenemos un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, de acuerdo con los principios y deberes éticos.
- **Innovación:** tenemos la capacidad de idear soluciones nuevas y más eficientes para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado.

III. ANEXO B-5: PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA 2024 (CONSISTENCIADO)