INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2023
AL CUARTO TRIMESTRE 2023

PERIODO DEL PEI: 2023 - 2027
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: 16/02/2024

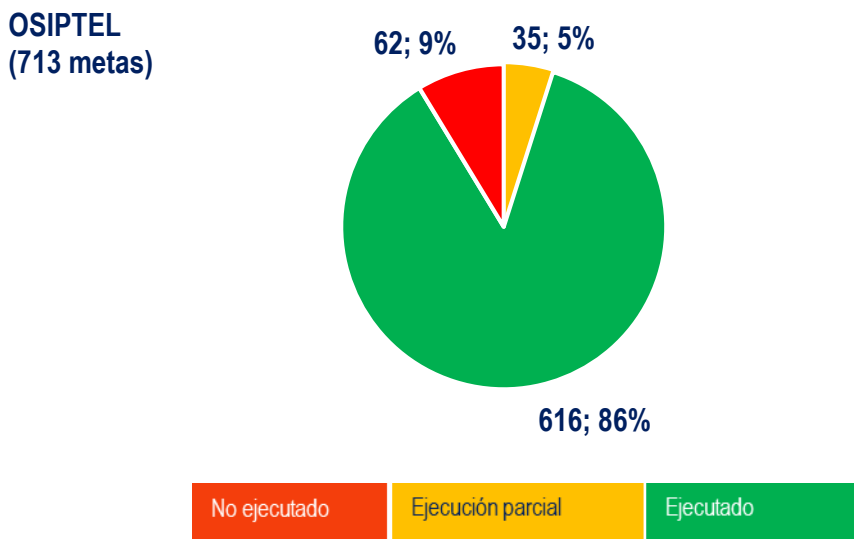
1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2023

a) A nivel Institucional

En el 2023 el OSIPTEL programó 713 metas cuantificables para el año 2023, de estas, el 86% han sido ejecutadas al 100%, el 5% tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 9% no presentan ejecución, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Status de metas anual a nivel institucional



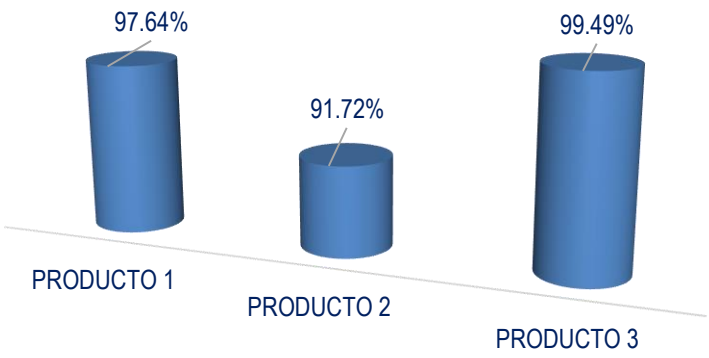
Al cierre del año 2023, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **96%,** en relación a las metas programadas por las unidades de organización para dicho periodo.

b) Por Producto

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 año 2023, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las unidades de Línea que los integran, es el siguiente:

Gráfico 2. Cumplimiento anual por producto



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:

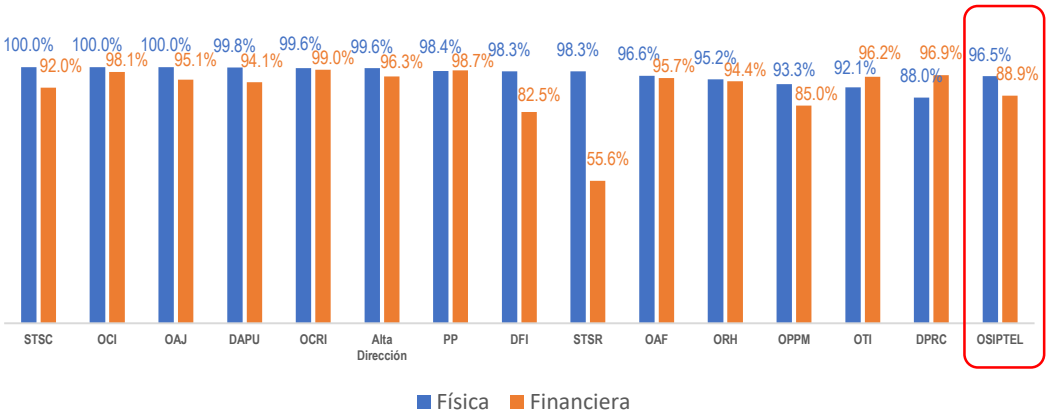
- El Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" alcanzó un cumplimiento del **97.64%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del **91.72%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (88%), STSC (100%) y DFI (100%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del **99.49%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (99.83%), DFI (100%) y STSR (98.26%); unidades que con sus metas contribuyen al logro de este producto.
- Los problemas presentados por las unidades de organización en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.

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

En línea con lo señalado, el análisis efectuado al cierre del 2023 se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Cumplimiento de metas físicas y financieras por unidad de organización



Entre los casos que resaltan podemos mencionar a la Secretaria Técnica de Solución de Controversias (STSC), la cual alcanzó un 100% de cumplimiento anual de metas físicas utilizando el 92% de su presupuesto asignado. Otros casos que resaltan son los de la OCI y la OAJ, quienes, al cierre del año, alcanzaron un 100% de cumplimiento de metas físicas utilizando un 98% y 95% en su ejecución financiera, respectivamente.

Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

A. Modificaciones

De acuerdo con 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 de organización y efectuar medidas correctivas necesarias.

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

Como resultado de la revisión señalada, diversas unidades solicitaron 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.

En ese sentido, esta dirección, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 12 de ellas solicitaron efectuar modificaciones relacionadas a indicadores y tareas.

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

- Las UOs han propuesto la modificación de 82 metas, siendo la OAF y la OTI las que solicitaron la mayor cantidad de modificaciones. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestos en los documentos fuentes adjunto al presente informe.

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

Unidad de Organización	Cantidad de Metas modificadas
OAF	42
OTI	12
OPPM	6
ORH	6
DFI	5
STSR	3
OCRI	2
DAPU	2
DPRC	1
STSC	1
GG	1
OAJ	1
Osiptel	**82**

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

- De las 82 metas solicitadas para su modificación, el porcentaje por tipo de sustento es el siguiente:

  - **45% conciernen a gestiones internas,** tales como coordinaciones y revisiones técnicas adicionales que afectaron la programación de las metas, ajuste que debe llevarse a cabo luego de la nueva dirección de la OAF, entre otros.

  - **34% por temas de eficiencia,** tales como redefinición de indicadores, eliminación de meta por contener a otra, entre otros.

  - **15% conciernen a factores externos a la gestión institucional,** entre las que podemos mencionar a declaratorias de desierto en los procesos de contratación, normativa externa que retrasa las acciones programadas para la ejecución de metas, entre otros.

  - **6% corresponde a otros tipos de sustentos,** tales como priorización de meta, regularización de meta y disposición de Alta Dirección.

- De otro lado, se han incorporado 31 metas cuya programación no estuvo contemplada inicialmente y su distribución por UO es como sigue:

Unidad de Organización	Cantidad de Metas Incluidas
DAPU	9
OTI	5
STSR	5
ORH	3
DFI	2
OCRI	2
OAJ	2
DPRC	1
OPPM	1
GG	1
Osiptel	**31**

B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio

- Se realizaron 34,024 fiscalizaciones en 15,761 localidades a nivel nacional para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet, proyectos de redes regionales y compromisos contractuales.
- Se efectuaron mediciones de la calidad de internet en 411 centros poblados urbanos a nivel nacional, mediante las cuales, se verificó que el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada.
- Se realizaron fiscalizaciones en 9,742 localidades, respecto a proyectos de Redes Regionales en los departamentos de Cuzco, Huancavelica, Ayacucho, Apurímac, Tacna y Moquegua.
- Se realizaron fiscalizaciones respecto al cumplimiento del indicador de calidad de la empresa PRISONTEC y el desempeño de los servicios móviles alrededor del Centro Penitenciario de Puno.
- Se emitieron el informe Nº 047-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital en las ciudades de Huancayo y Cuzco (2022-2S); Nº 048-DFI/2023 ciudades de Chiclayo y Piura (2022-2S); Nº 179-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital de Lima

Metropolitana (2023-1S) y Nº 180-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital de las ciudades de Arequipa y Trujillo (2023-1S).

- Se elaboró 1 reporte comparativo de indicadores de cobertura del servicio, indicadores de telefonía móvil e internet; además de indicadores de interrupciones para la presentación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones "¿Cómo Empoderamos a Las zonas desconectadas del Perú?".
- Se emitieron 3 reportes referidos a los resultados de los eventos de interrupciones enero – marzo 2023, enero - junio 2023 y enero-septiembre 2023.
- Se remitió a la Gerencia General, el Memorando Nº 0075-DFI/2023 respecto a las multas impuestas, periodo 2022 y a través del Memorando Nº 1167-DFI/2023 respecto a las multas impuestas, periodo enero-junio 2023.
- Se publicó en la página web los resultados de la supervisión de los indicadores de calidad de voz (CCS, CV y TEMT) correspondiente a los semestres 2022-2S y 2023-1S.

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios

- Se emitieron 8 medidas regulatorias, de las cuales destacan lo siguiente:
  - ✓ 4 ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo, junio-agosto de 2023 (Res. 22-2023-CD y 128-2023-CD), setiembre-noviembre 2023 y diciembre 2023- febrero 2024 (Res. 00188-2023-CD/OSIPTEL y 308-2023-CD/OSIPTEL)
  - ✓ 1 ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 188-2023-CD)
  - ✓ 1 ajuste de la tarifa social de telefonía móvil prepago (Res N° 44-2023-CD),
  - ✓ 3 revisiones de la diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales (Res N° 52-2023-CD/OSIPTEL y N° 121-2023-CD/OSIPTEL),
  - ✓ 1 revisión de cargos de interconexión tope relacionados a las redes fijas (Res. N° 147-2023-CD).
  - ✓ 2 revisiones de las tarifas tope del servicio de acceso y transporte a internet (proyectos regionales) (Res. 186-2023-CD/OSIPTEL y 187-2023-CD/Osiptel).

- Se aprobó la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. N° 217-2023-CD/Osiptel),
- Se desarrollaron las modificaciones del SIRT mediante Resolución 00027-2023-CD/OSIPTEL
- Modificación del reglamento de portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija (Res. 276-2023-CD/Osiptel),
- Modificación de disposiciones relacionadas al servicio de larga distancia (Res. 349-2023-CD/Osiptel).
- A través de la Resolución 00151-2023-CD/OSIPTEL, se cumplió con lo siguiente:
- Modificación de: (i) el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (ii) la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (iii) la Norma de Requerimientos de Información Periódica; así como la Derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.
- Proyecto normativo que modifica las normas complementarias aplicables a los operadores móviles virtuales (Res. 280-2023-CD/Osiptel)
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 6° de la Decisión 854 de la Comunidad Andina de Naciones, por parte de las empresas Entel Perú, Viettel Perú y América Móvil por el período comprendido entre el 01 de enero y el 28 febrero de 2022.
- Se verificó el cumplimiento del Reglamento de Tarifas, respecto de la obligación de registrar cada nueva tarifa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, por parte de Entel Perú (artículo 11º, inciso (i)), así como registrar cada nueva tarifa en el SIRT al menos 1 día calendario antes de su entrada en vigencia y comercialización para el caso de Viettel Perú (numeral i, artículo 11º), los aumentos tarifarios de diferentes empresas que brindan el servicio de Televisión de Paga (numeral ii, artículo 11º). Igualmente se verificó la aplicación de obligaciones adicionales a los aumentos tarifarios (artículo 12º), lo establecido

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

en la aplicación de tarifas de servicios comercializados en paquete y pos separado (artículo 29-B) por Telefónica. También, se verificó las obligaciones respecto al cambio de tarifa establecida (artículo 16º), cumplimiento de plazos promocionales (artículo 26º) por parte de Entel Perú.

- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 43° del TUO de Interconexión, por parte de la empresa INTERMAX S.A.C. También el cumplimiento de mandato de interconexión (Resolución Nº 00029-2022-CD/OSIPTEL), referido al intercambio de SMS entre INTERMAX S.A.C. y Entel Perú.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17º de la Ley 28295 (Uso compartido de Infraestructura),
- En cuanto a la fiscalización de temas orientados a mitigar prácticas anticompetitivas y a promover la competencia, tanto en el mercado mayorista como minorista, atendiendo a diversas solicitudes del STCCO, se realizaron diferentes acciones referidas a cumplimiento de Medidas Cautelares impuestas a las empresas Viettel Perú, América Móvil y Entel Perú.
- La ST-CCO emitió 5 Informes Finales de Instrucción, 4 de ellos por infracciones a la Ley de Represión de Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, en la modalidad de violación de normas, las cuales se siguieron por la obtención de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado de TV de Paga mediante la infracción a la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada por Decreto Legislativo N° 822 y 1 por infringir el artículo 15 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
- En dichos informes se incluye la evaluación de las conductas imputadas según las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con dichas imputaciones, así como las recomendaciones al Cuerpo Colegiado Permanente para la determinación de la responsabilidad administrativa de los agentes y las sanciones correspondientes.
- Cabe señalar que los citados informes instructivos proponen, en acumulado, 74,1 UIT en multas.

Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos

- Se realizaron 814 880 orientaciones a 803 484 usuarios, con la finalidad de mantenerlos correctamente informados sobre sus derechos.
- Se implementó la atención telefónica del OSIPTEL en 2 centros de atención de Movistar: (i) Centro Comercial San Miguel y (ii) Centro Comercial Jockey Plaza.
- Se realizaron 145 actividades dirigidas a personas con discapacidad
- En junio se diseñó y elaboró material informativo en braille para su entrega a asociaciones de personas con discapacidad, en el marco de fomentar la inclusión y protección de los derechos de este grupo de usuarios que se encuentran en condición de vulnerabilidad. Asimismo, 5 colaboradores siguen cursos de “Lengua de señas peruana”.
- El asistente virtual fue implementado en nuestra página web el día 28/12/2023. La implementación de la herramienta digital Asistente Virtual para la atención automatizada de usuarios que acceden a la página web del OSIPTEL, permitirá incrementar la cantidad de atenciones a los usuarios.
- Entre abril y junio se evaluó, de acuerdo a lo programado, al personal de atención de Telefónica, Entel, Claro y Bitel. Se evaluaron a los colaboradores de atención presencial, telefónica y virtual. Asimismo, en noviembre se llevó a cabo la capacitación a personal de Telefónica del Perú S.A.A., y en el mes de diciembre se llevó a cabo la capacitación dirigida a la empresa Cable Andina S.A.C. Esta información sirve de insumo para el Ranking de Calidad de Atención y para identificar oportunidades de mejora en la atención de las empresas operadoras.
- Sobre procedimientos sumarísimos: Se diseñó un procedimiento que implique sancionar de forma célere los casos individuales de usuarios donde se advierten incumplimientos
- Sobre el nuevo Reglamento de Atención a Usuarios:
    - ✓ Aplicación para todas las empresas que presten servicios de telefonía fija, servicio móvil, acceso a Internet y televisión de paga; así como para todos los canales de atención.
    - ✓ Permitirá informar al usuario sobre el estado de su trámite por SMS, correo, etc.
    - ✓ Nuevos indicadores de calidad de atención que serán calculados por el Osiptel.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

- ✓ Se implementará un sistema por SFTP a cargo del Osiptel para que las empresas entreguen la información de los trámites y consultas (muestras)*, reduciendo la asimetría de información y fortaleciendo la regulación por comparación.

- Se realizaron 172 fiscalizaciones, principalmente en aquellos temas sensibles para la ciudadanía como la venta ambulatoria callejera, contrataciones y reposiciones de chips, ejecución de bajas y migraciones, rechazos de las consultas previas y solicitudes de portabilidad, entre otros.
- AGREGAR APLACIONES Y QUEJAS TBN EN EL ANEXO
- Mediante resolución N° 00284-2023-CD/OSIPTEL del 13 de octubre de 2023 se aprobó el uso del sistema SISDEN, el cual se encuentra ya en funcionamiento desde el 11 de diciembre de 2023. Cabe precisar que, con la implementación de este sistema, se ha logrado que la tramitación de la denuncia se efectúe de manera más ágil y eficiente por parte de cada uno de los actores intervinientes, desde el ingreso de la denuncia hasta la evaluación del cumplimiento por parte de la STSR.

Proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP)

- Se realizaron verificaciones a la disposición de reporte diario que deben remitir las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación:
  - ✓ Las disposiciones a las empresas DOLPHIN TELECOM DEL PERÚ S.A.C., FLASH SERVICIOS PERÚ S.A.C. vinculadas con la obligación de entregar al OSIPTEL la información correspondiente a los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos, recuperados de Perú; así como el registro de abonados durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2023. (artículos 4º y 5º de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG).
  - ✓ Las disposiciones a las empresas ENTEL PERÚ S.A, VIETTEL PERÚ S.A.C., AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. relacionadas a remitir dentro de plazo los archivos correspondientes a su Lista de Vinculación de los meses enero a marzo de 2022 (Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1338, Reglamento del Renteseg).

- Se realizaron verificaciones respecto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, identificación de IMEI clonados, cumplimiento de la Decisión 786 y bloqueo de IMEI no registrados en la Lista Blanca:
  - ✓ Las disposiciones a la empresa GUINEA MOBILE S.A.C. vinculadas al reporte de IMEI inválidos de los equipos terminales móviles, así como el procedimiento de suspensión y baja del servicio público móvil vinculado a uno más equipos terminales móviles con IMEI inválido por más de una vez (Primera y Séptima Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG).
  - ✓ Las disposiciones a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C, vinculadas con la periodicidad con la que cuenta para proceder con el recojo de la información de los equipos sustraídos, perdidos y recuperados; así como, la periodicidad en la ejecución para bloquear y/o desbloquear reportados por otras empresas operadoras (artículos 20º y 32º de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG).
  - ✓ Las disposiciones a las empresas TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., ENTEL PERÚ S.A., AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., VIETTEL PERÚ S.A.C., vinculadas con la obligación de permitir, únicamente, la contratación de servicios públicos móviles en las Oficinas o Centros de Atención, para aquellos abonados que hayan reincidido en el uso de IMEI inválidos, periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023 (literal vii de la Sétima Disposición Complementaria Transitoria para la implantación del Renteseg).

- Se realizaron verificaciones en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida:
  - ✓ Las disposiciones a las empresas VIETTEL PERÚ S.A.C., ENTEL PERÚ S.A, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.; vinculadas a la obligación del bloqueo del equipo terminal móvil por sustracción o pérdida de este último, durante el periodo comprendido

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023 (artículo 60º del TUO de las Condiciones de Uso y 27º-E de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG).

- ✓ Las disposiciones a la empresa DOLPHIN TELECOM DEL PERÚ S.A.C., vinculadas con la obligación de los concesionarios móviles de entregar al OSIPTEL (en la forma y plazo) la información correspondiente a los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero 2022 hasta el 30 de junio del 2023.
- ✓ Las disposiciones a las empresas VIETTEL PERÚ S.A.C., ENTEL PERÚ S.A, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.; vinculadas a la obligación del bloqueo del equipo terminal móvil por sustracción o pérdida de este último, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023 (artículo 60º del TUO de las Condiciones de Uso y 27º-E de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG).

- Se emitieron 4 Reportes Estadísticos del Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, periodos: Enero 2020-Febrero 2023, Enero 2020-Mayo 2023, Enero2020–agosto 2023, Enero2020–noviembre 2023.
- Se atendieron los requerimientos efectuados por la Segunda Fiscalía Provincial de Prevención del Delito del Distrito Fiscal de Lima en la Disposición Fiscal N° 01, vinculado al Caso 171-2023, remitido a través del Oficio N° 171-2023-2° FPPDL-MP-FN46, recibido el 19 de junio de 2023; así como también Oficio N° 0107-2023-DP/AMASPPI remitido por la Defensoría del Pueblo.
- En esa línea, se emitió el estado situacional del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, respecto a las acciones de fiscalización que se han venido realizando con relación de la contratación de los servicios públicos móviles en la vía pública, por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., y Viettel Perú S.A.C. En tal sentido, el informe ha abordado los siguientes aspectos: i) antecedentes del RENTESEG, ii) implementaciones técnicas efectuadas e iii) implementaciones técnicas en curso, iv) coordinaciones efectuadas con entidades públicas privadas, v) actividades de fiscalización, vi) reportes estadísticos de acciones de fiscalización y vii) la contratación de INETUM para la implementación del Sistema en línea del RENTESEG para la Tercera Fase.

C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante el año 2023 para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

Actividad 03: Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras
Tarea 3.1: Gestionar la operación de una herramienta tecnológica para que el usuario pueda informar (informarse) sobre los problemas con la calidad del servicio.
Problemas presentados
Observación reiterativa de las UO al entregable emitido por el proveedor. Con Memorando 2048-DFI/2023, de fecha 4/12/2023, se brindó conformidad al primer entregable a WASI, con lo que concluye la fase 1 (planificación del proyecto y análisis y diseño del sistema), retrasando el inicio de la fase 2, que originalmente debió iniciarse en septiembre 2023. Actualmente, se encuentra en curso la fase 2 (Desarrollo del sistema y Puesta en producción).
Medidas correctivas
Proyecto priorizado para el año 2024. Se prevé poner el sistema en producción para Octubre por parte de la OTI y en uso para noviembre por parte de la DFI, debiendo afinarse el proceso de revisión de los próximos entregables a ser remitidos por el proveedor.

Actividad 06: Iniciativas para la mejora de gestión interna
Tarea 6.9. Iniciar operaciones a nivel nacional por parte de la empresa encargada de TERCERIZAR las labores de fiscalización.
Problemas presentados
Procesos de selección complejos, dada la especialidad de la contratación. Se aprueba el Reglamento de Tercerización en el mes de agosto (Resolución Nº 230-2023-CD/OSIPTEL). Procesos de Contratación: i) Tercerización para temas de Calidad, corresponde a la 3ª. Convocatoria, AS-SM-16-2023-OSIPTEL-3. actualmente en Integración de Bases; ii) Tercerización para temas de Usuarios, en evaluación cotización presentada por el postor Genesis Sistemas Integrales S.A.C.
Medidas correctivas
Buena Pro estimada para la AS-SM-16-2023-OSIPTEL-3, para fines del mes de enero.

Actividad 08: Inversiones
Tarea 8.2. Gestionar la adquisición de equipos de medición de calidad (IOARR 2599670)
Problemas presentados
Con fecha 05 de setiembre de 2023, el Comité de Selección, publico en la Plataforma del SEACE, la declaratoria de DESIERTO de la Licitación Pública N° 005-2023/OSIPTEL (Informe Nº 00058-COMITE/2023). Se realiza un segundo proceso AS-SM-18-2023-OSIPTEL-1, otorgándose la Buena Pro el 06 de noviembre y firmándose con fecha 01 de diciembre los contratos Nº 129-2023/OSIPTEL y Nº 130-2023/OSIPTEL. Se procede a dar un adelanto del 30% de la prestación principal de la AS-SM-18-2023-OSIPTEL-1 derivada de la Licitación Pública Nº 005-2023/0siptel primera convocatoria. Adquisición de Sistema para Monitoreo y Medición de la Calidad de los servicios móviles outdoor (Factura de Measurlng Englneer Group Peru S.A.C. – MEG Perú del 12 de diciembre por S/ 416.969,87), los 4 equipos de medición serán entregados en el año 2024.
Medidas correctivas
Reprogramación de la entrega de los equipos de medición gestionados a través del adelanto del 30% de los contratos antes citados.

Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios.

Actividad 03: Mejora e implementación de herramientas para el empoderamiento del usuario
Tarea 3.1: Gestionar la implementación del nuevo Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP **Tarea 3.2:** Gestionar la actualización de mejora en las funcionalidades y/o módulos de la plataforma SIRT
Problemas presentados
No se concretó la indagación de mercado, efectuada el 24.04 porque no se lograron contar con cotizaciones válidas. Mediante Memorando N° 00972-OAF/2023, la OAF devolvió el requerimiento informando hechos conducentes a una indagación de mercado que no logró concretarse, y recomienda que se devuelva al área usuaria el requerimiento para su revisión en su integridad.
Medidas correctivas
Se gestionará la incorporación de las metas en el 2024.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Actividad 04: Regulación tarifaria minorista y mayorista
Tarea 4.10: Desarrollar la fijación de tarifas por reconexión de servicio y por los servicios previstos en las Condiciones de Uso
Problemas presentados
Mediante Resolución N° 16-2023-PE/OSIPTEL, se aprobó la ampliación de plazo para que las empresas operadoras presenten sus propuestas tarifarias. Luego de revisar las propuestas remitidas, se requirió diversas coordinaciones con OAJ a fin de determinar los servicios que estarían inmersos en esta fijación, dado ello, al cierre del 2023 se continua en etapa de análisis y la versión para comentarios, se aprobará en el primer trimestre del 2024 de acuerdo a la agenda regulatoria del 2024.
Medidas correctivas
Se gestionará la incorporación de la meta en el 2024.

Actividad 05: Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas
Tarea 5.1: Modificar del Reglamento de Calidad
Problemas presentados
Se sostuvo una reunión de trabajo con el Consejo Directivo del Osiptel, con relación a la propuesta del nuevo reglamento de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, previendo su elevación final en forma posterior para el último CD de diciembre. Producto de las recomendaciones recibidas, en fecha 28 de diciembre de 2023 se remitió la propuesta del nuevo reglamento a las unidades orgánicas DFI, DAPU y OAJ, a fin de recibir sus comentarios y luego elevar la propuesta final al CD. Los últimos comentarios recibidos por la OAJ se efectuaron en fecha 19 de enero de 2024 y en forma posterior a su análisis la propuesta normativa estará siendo evaluada en febrero en CD.
Medidas correctivas
Se gestionará la incorporación de la meta en el 2024.

Actividad 05: Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas
Tarea 5.8: Modificar las Normas complementarias OMV
Problemas presentados
El 31 de agosto de 2023, se aprobó la versión para comentarios en la sesión de Consejo Directivo N° 946; no obstante, debido a la indicación de la Alta Dirección, no se podía elevar los documentos para firma, sino hasta que se tuviera el GANTT Normativo a fin de verificar la cantidad de normas que se encontraban en etapa de comentarios de las empresas y evitar una sobrecarga. En ese marco, no fue sino hasta octubre que tuvimos la aprobación de elevar los documentos para firma y mediante Resolución N° 00280-2023-CD/OSIPTEL de fecha 6 de octubre de 2023, se publicó en el peruano, otorgando un plazo de 30 días calendario. Adicionalmente, en noviembre se recibieron solicitudes de ampliaciones de plazo de CLARO y ENTEL, siendo que mediante Resolución N° 334-2023-CD/OSIPTEL se amplió el plazo para comentarios en 10 días hábiles. Debido a ello, no fue posible culminar la versión final de la norma en el 2023.
Medidas correctivas
Se gestionará su incorporación en el 2024.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

Actividad 11: Servicio de orientación y atención al usuario
Tarea POI 11.16: Definir propuesta de acciones para fortalecer el canal de atención telefónico FONOAYUDA
Problemas presentados
Actualmente no se cuenta con los recursos financieros para implementar todas las recomendaciones de la consultora.
Medidas correctivas
Se está gestionando la implementación de las mejoras recomendaciones de manera gradual.

Actividad 11: Servicio de orientación y atención al usuario
Tarea POI 11.12: Implementar la plataforma de Capacitación para Usuarios (Aula virtual)
Descripción del logro obtenido
- El Aula Virtual del OSIPTEL estará a disposición del público en general y facilitará la realización de actividades de capacitación sobre diferentes temas relacionados a derechos y obligaciones en materia de servicios públicos de telecomunicaciones (cursos sincrónicos y asincrónicos). - Se podrá realizar evaluaciones, seguimiento y llevar control de las capacitaciones al personal de atención de la DAPU, colaboradores de las empresas operadoras que brindan atención a los usuarios y público en general, usuarios y grupos organizados de usuarios. - Los participantes registrados serán evaluados, podrán descargar el material bibliográfico y, se les emitirá un certificado de acuerdo a su calificación.
Problemas presentados
Mediante Memorando 2966-DAPU/2023 de fecha 28.12.2023, se brindó conformidad al Sistema Aula Virtual. Al darse la conformidad en esa fecha, no se logró poder programar el uso de la herramienta en el mes de diciembre, pero se está iniciando con una marcha blanca en el mes de enero. Sólo ha sido utilizado en los ambientes de prueba.
Medidas correctivas
En enero se iniciará con una marcha blanca del Sistema.

Actividad 04: Marco normativo de protección al usuario
Tarea POI 4.2: Gestionar la Modificación del TUO de las Condiciones de Uso
Problemas presentados
A pesar de que la DAPU cumplió con realizar todas las gestiones y coordinaciones y con elaborar todos los documentos necesarios para la aprobación de la modificación normativa, el Presidente Ejecutivo solicitó de manera adicional que la Dirección de Fiscalización e Instrucción realice un levantamiento de información adicional para finalizar con el procedimiento de emisión de norma y cuando se contaba con toda la documentación sustentatoria de la modificación normativa, se reprogramó la sesión de CD.
Medidas correctivas
En tanto, la DAPU cumplió con todo lo que estaba en su alcance para proceder con la aprobación de la modificación normativa, se solicitará la modificación de la evaluación de la presente meta, ya que las acciones adicionales que se requieren no se encuentran bajo la responsabilidad de la DAPU.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Actividad 11: Servicio de orientación y atención al usuario
Tarea POI 11.9: Implementación del Asistente Virtual
Descripción del logro obtenido
El asistente virtual fue implementado en nuestra página web el día 28/12/2023. La implementación de la herramienta digital Asistente Virtual para la atención automatizada de usuarios que acceden a la página web del OSIPTEL, permitirá incrementar la cantidad de atenciones a los usuarios.
Problemas presentados
La Presidencia Ejecutiva ha requerido que previamente a la implementación final se evalúe nuevamente la herramienta a través de estudios cualitativos (grupos focales).
Medidas correctivas
Se realizaron las gestiones para que la herramienta sea evaluada por grupos focales adicionales.

Actividad 08: Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución
Tarea 8.5 Desarrollar el análisis del cumplimiento de todas las resoluciones del TRASU y de las denuncias por incumplimientos de pronunciamientos, favorables para el usuario
Descripción del logro obtenido
Se analizaron 23,352 cumplimiento de resoluciones y denuncias. Se logró identificar aquellos casos en los que las empresas operadoras no cumplen con su deber de ejecutar los actos administrativos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos. Como consecuencia de la evaluación realizada, se programaron reuniones con las empresas operadoras a efectos de capacitarlas sobre el cumplimiento de los mandatos, lográndose una reducción en el nivel de incumplimiento de las resoluciones.
Problemas presentados
El proceso de evaluación de cumplimiento comprende las denuncias por incumplimiento que presentan los usuarios y adicionalmente, en la actualidad, se evalúa el universo de quejas y apelaciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el Trasu, la cantidad de casos a evaluar se ha incrementado significativamente y el personal designado a esta labor no resultaba suficiente.
Medidas correctivas
Se contrató personal a través de locación de servicios a fin de lograr la evaluación de los casos oportunamente.

Proyecto: Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad – APNOP

Actividad 02: Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en el marco de RENTESEG
Tarea 1.1. Gestionar el desarrollo del Sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Código Unificado: 2488550),
Problemas presentados
Se ha postergado su puesta de operación hasta abril 2024 (Resolución de Consejo Directivo N° 00070-2023-CD-OSIPTEL). Meta eliminada del POI 2023, reprogramada para el POI 2024.
Medidas correctivas

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

En vista que se ha pospuesto el inicio de la fase 3 hasta abril 2024 (Resolución de Consejo Directivo N° 00070-2023-CD-OSIPTEL), se ha reprogramado en el POI 2024 como Sistema validado técnica y funcionalmente (fase 3) para junio 2024.

Actividad 02: Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en el marco de RENTESEG
Tarea 2.6. Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados
Problemas presentados
Al inicio del proceso de intercambio y validación de IMEI Duplicados o Clonados en junio del presente, de acuerdo a lo coordinado con la Dirección, teniendo en cuenta que a la fecha tanto el equipo DFI-RENTESEG y OTI-RENTESEG viene acompañando el cumplimiento por parte de INETUM y sumado que -a la fecha- la implementación de dicho proceso no generaría órdenes de bloqueo de IMEI clonados teniendo en cuenta que para ello se requiere una modificación del marco normativo que la DAPU viene coordinando, en ese sentido, el desarrollo del Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados se desarrollará con la implementación de INETUM.
Medidas correctivas
Su implementación estará a cargo de INETUM (Contratista desarrollador de la Fase 3 del RENTESEG) y puesta en producción en **conjuntamente con el inicio de la Fase 3.**

3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas al cierre del año 2023, el OSIPTEL llegó al **96%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional.

En esa línea, se ha recomendado a la Alta Dirección difundir este reporte a fin de que las unidades de organización estén informadas sobre los resultados obtenidos por la Institución y con ello, realizar las actividades que se consideren necesarias a fin de superar el nivel de cumplimiento alcanzado para el presente año 2024.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM V. QUINTANILLA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA