

AVANCE DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2009

Acción estratégica	Denominación del Indicador	Meta 2009	Avance al 2do. Trimestre	Responsable de su cumplimiento	Comentarios
Ampliar la presencia del OSIPTEL a nivel nacional .	Oficinas descentralizadas de orientación y atención a usuarios implementadas de acuerdo al nuevo formato establecido.	5	Durante el Primer semestre del presente año no se han implementado oficinas; sin embargo, se vienen realizando las gestiones pertinentes para la implementación de seis (6) oficinas desconcentradas: Ayacucho, Ica, Tumbes, Ucayali, Huancayo e Iquitos.	Gerencia de Usuarios	
Educar y Difundir a los agentes del sector telecomunicaciones la normativa de protección de los usuarios.	Eventos de capacitación o difusión realizados a los agentes del sector telecomunicaciones.	8	Al semestre del año 2009 se han efectuado 5 eventos: (i) Capacitación a la empresa Telmex Perú S.A. (ii) Audiencias Públicas del Consejo de Usuarios :Piura , Arequipa, Pucallpa y Cajamarca.	Gerencia de Usuarios	
	Investigaciones y Pre-investigaciones sobre infracciones a las normas de libre y leal competencia.	2	1	Gerencia de Relaciones Empresariales	Se emitió el Documento de Trabajo N°001-2009: "Modelo de difusión tecnológica: Un análisis de la industria peruana de servicios móviles".
	100% de controversias resueltas cuyo vencimiento para emisión de resolución final sea en el periodo analizado.	100%	100%	Gerencia de Relaciones Empresariales	Se emitió la Resolución Final: N°001-2009 relacionada a la Controversia entre Cable Futuro S.R.L. y Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A. – HIDRANDINA S.A. por presuntas prácticas que limitarían la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable y por restricción al acceso y uso compartido de infraestructura. Asimismo, la Resolución N°013-2009 referida a la controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. y Directv Perú S.R.L. por la presunta comisión de actos de competencia desleal.
Garantizar la eficacia en las supervisiones	Identificación de incumplimientos de las obligaciones contempladas en el marco normativo en al menos el 35% de las supervisiones realizadas.	Identificar incumplimientos de la normativa en al menos el 35% de las supervisiones realizadas.	En el 57,6% de las supervisiones, se han identificado incumplimientos de las obligaciones contempladas en el marco normativo.	Gerencia de Fiscalización y Supervisión	
Perfeccionar el marco normativo que asegure la competencia efectiva.	Reducción del tiempo de aprobación de los contratos de interconexión a 18 días, en el 90% de los contratos.	18	Se han aprobado 17 contratos de interconexión en menos de 18 días.	Gerencia de Políticas Regulatorias	
Incremento de la competencia efectiva en el mercado de telefonía.	Informes de aprobación de los ajustes trimestrales propuestos por Telefónica del Perú en cumplimiento del Factor de Productividad.	4	2	Gerencia de Políticas Regulatorias	Se han emitido dos (2) informes correspondiente al ajuste trimestral marzo-mayo 2009 (Informe N°060-GPR-2009) , y al ajuste trimestral junio-agosto 2009 (Informe N°189-GPR-2009).
Incrementar la cobertura de los servicios de información y atención a usuarios.	Incremento de ciudadanos que acceden a los servicios de atención e información del OSIPTEL a nivel nacional.	12%	10.06%	Gerencia de Usuarios	Se han efectuado 223,556 atenciones a usuarios a través de los diferentes medios de orientación del OSIPTEL.
Existe un marco legal que reconoce los derechos y deberes de los usuarios.	Resolver al 100% los recursos de apelación en los plazos establecidos.	100%	100%	GUS	La cantidad de expedientes ingresados al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), segunda instancia administrativa para la solución de quejas presentadas por los usuarios contra las empresas operadoras, ha resuelto 3,866.
	Resolver al 100% las quejas en los plazos establecidos.	100%	100%	Gerencia de Usuarios	
Mejora en la gestión de los procesos.	Tiempo de Emisión de los Informes de Supervisión	Emitir como mínimo el 95% de los Informes de Supervisión en un plazo menor o igual a los 40 días hábiles de contar con toda la información requerida.	Se emitió el 98,8% de los Informes de Supervisión, en un plazo menor o igual a los 40 días hábiles de contar con toda la información requerida.	Gerencia de Fiscalización y Supervisión	

AVANCE DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2009

Acción estratégica	Denominación del Indicador	Meta 2009	Avance al 2do. Trimestre	Responsable de su cumplimiento	Comentarios
Verificar la Tasación y Facturación de los servicios que brindan las empresas operadoras a sus usuarios.	Porcentaje de verificación del mercado de los servicios de telefonía.	Verificar como mínimo el 90% de los mercados de telefonía fija, móvil, telefonía pública y tarjetas prepago	Indicador a reportarse en el segundo semestre del año 2009.	Gerencia de Fiscalización y Supervisión	

Fuente: Gerencias del OSIPTEL