INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2021 AL PRIMER SEMESTRE 2021

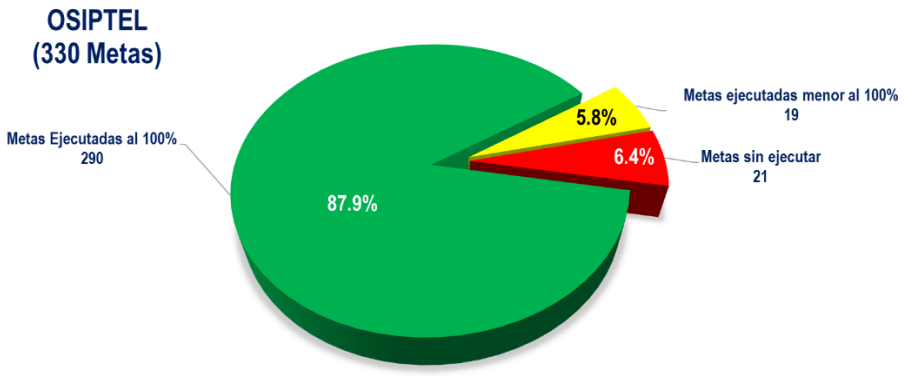
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2024
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 31/07/2021

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas en el primer semestre 2021

a) A nivel Institucional

En el año 2021 el OSIPTEL programó 650 metas; de las cuales, 330 fueron programadas para su ejecución en el primer semestre. De estas metas, el 88% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 6% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 6% de las metas no presentan ejecución alguna.

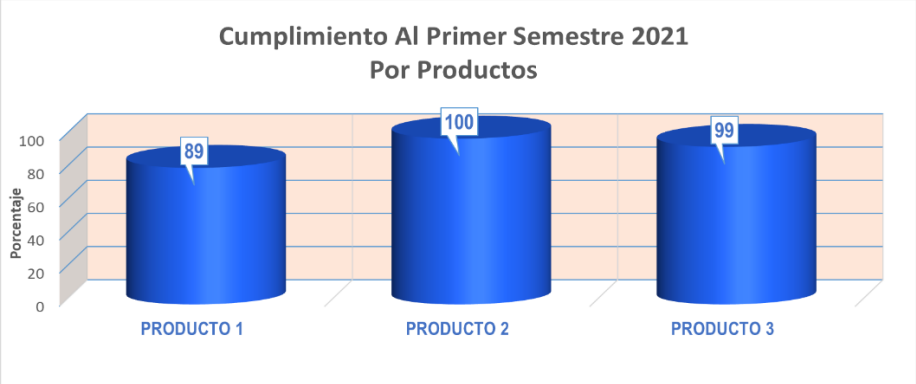


Al cierre del primer semestre 2021, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **92%,** con relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

De acuerdo con el nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva Nº 001-2016-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha logrado un calificativo de ***Bueno*** al cierre del primer semestre 2021.

b) Por producto

Al cierre del primer semestre 2021, el cumplimiento promedio de los 3 productos, con relación a las metas programadas por las unidades orgánicas de línea que los conforman, es el siguiente en términos de porcentaje:



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.

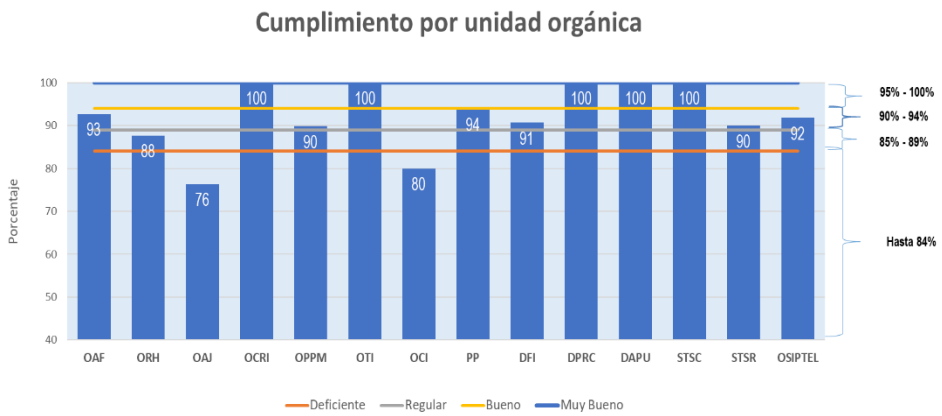
Del gráfico precedente se observa:

- El Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" alcanzó un cumplimiento del **89%**, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que forman parte de este producto. Los problemas presentados por esta gerencia en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del **100%**, este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (97%) y DFI (100%) que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del **99%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (100%), DFI (90%) y STSR (100%) que forman parte de este producto.

Al cierre del primer semestre y considerando el promedio de cumplimiento de los tres productos, el OSIPTEL ha obtenido un 95% de cumplimiento, el cual, le otorga un rango de calificación de ***Bueno.***

c) Por Unidades orgánicas

La ejecución a nivel de unidades orgánicas y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:



Del gráfico precedente se observa:

- Las unidades orgánicas de línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 96%, logrando un nivel ***muy bueno*** para este semestre.

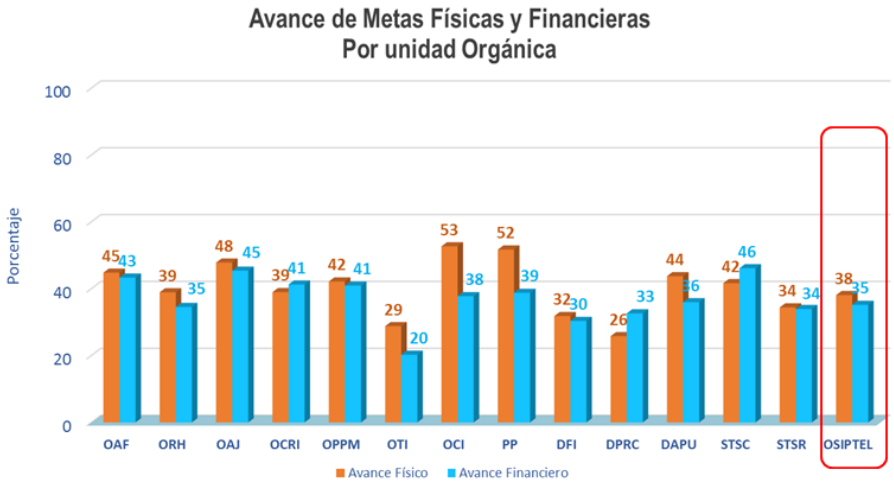
- En cuanto a las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 89%, logrando un nivel **regular** para este semestre.

En este contexto, es preciso señalar que las unidades orgánicas deben disponer las acciones que correspondan para superar este resultado en los próximos trimestres y obtener al cierre del año un porcentaje de cumplimiento Institucional superior a lo alcanzado en este periodo.

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 (OPPM), ha venido desarrollando la evaluación 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 línea con lo señalado, el análisis efectuado por la OPPM al cierre del primer semestre 2021 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El avance promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 37%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Línea. Podemos resaltar a la DAPU, logrando ejecutar un avance del 44% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 36% de su presupuesto.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Podemos resaltar a la OCI y a la PP, logrando ejecutar cada uno de ellos un avance del 53% y 52% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 38% y el 39% de su presupuesto, respectivamente.

Estas unidades orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

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

2.1. 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 orgánicas y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la OPPM, 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 con el avance de su ejecución durante el primer semestre.

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.

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 13 Unidades Organizacionales solicitaron modificar 83 metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Actividades Operativas, de las cuales, las de mayor impacto o importancia dada su vinculación presupuestal, fueron sustentadas ante la Alta Dirección.

De otro lado, también se ha considerado en este primer proceso de modificación la incorporación de metas derivadas de requerimientos específicos que efectuó la Gerencia General a diversas Oficinas y Direcciones. Esto requirió la coordinación previa con las Unidades Organizacionales correspondientes, con lo cual, sumado al proceso de sustentación, derivó en que la gestión de esta primera modificación tome mayor tiempo que un proceso regular.

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

- Las Unidades Orgánicas han propuesto la modificación de 83 metas, siendo la DAPU la que solicitó la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a la coyuntura que se está viviendo. Dichas modificaciones cuentan con el sustento correspondiente, expuestas en el anexo adjunto a la Resolución y en los documentos fuentes.

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

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Modificadas
DAPU	21
OPPM	10
ORH	6
OAF	10
GG	7
PD	6
DFI	5
OTI	5
STSC	3
OCI	5
OCRI	2
DPRC	2
STSR	1
Total general	**83**

- Asimismo, es preciso mencionar que algunas unidades orgánicas han solicitado hasta 2 modificaciones para una misma meta, lo que ha originado que se obtenga 94 modificaciones al POI 2021. La distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Cambio en el valor	27
Reprogramación	22
Cambio de responsable	14
Eliminación	13
Cambio en la unidad de medida	11
Cambio en el nombre	7
Total general	**94**

Con respecto a, las solicitudes de modificación de las metas derivadas del Plan Estratégico correspondiente al presente año; se ha comunicado a las Unidades Orgánicas de que estas no podrán ser modificadas de acuerdo con las disposiciones del CEPLAN.

- De otro lado, se han incorporado 80 metas cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. La ejecución de las metas incorporadas se efectuará en el transcurso del presente año y su distribución por Unidades Orgánicas es como sigue:

Unidad Orgánica	Cantidad de Metas Incluidas
DFI	15
PD	11
OAJ	9
OAF	7
OTI	6
DAPU	6
STSR-Rediseño	5
OPPM	5
DPRC	4
GG	4
ORH	4
OCRI	3
STSR	1
Total general	**80**

Cabe señalar que las inclusiones se derivan básicamente del Plan de Integridad y lucha contra la corrupción del OSIPTEL, de los requerimientos efectuados por la Gerencia General mediante memorando a diversas Unidades Organizacionales, de la creación de la meta presupuestal de Rediseño del proceso de solución de reclamos, de otras prioridades comunicadas en la sustentación del Gantt y de la revisión de este en reunión con Gerencia General.

2.2. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

A continuación, se muestran los principales logros al primer semestre del 2021 por producto del Programa Presupuestal del OSIPTEL, a fin de visualizar el esfuerzo en conjunto de varias unidades orgánicas en la búsqueda de un mismo resultado específico.

A fin de garantizar las condiciones de continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

- **Acciones de supervisión y monitoreo a nivel nacional**

  - Se realizaron 8,839 supervisiones en 3,273 localidades urbanas y rurales a nivel nacional en lo concerniente a indicadores de disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales, calidad de telefonía móvil e internet.
  - Se realizaron 199 acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con los proyectos de Fibra Óptica impulsados por el Estado, en lo concerniente a la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).
  - Se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 1,679 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.
  - En cuanto al servicio de telefonía, se realizaron las mediciones correspondientes de los Indicadores de Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en 329 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional.
  - En cuanto al servicio de internet, se realizaron las mediciones del indicador de calidad Cumplimiento de la Velocidad Mínima (CVM) en 56 centros poblados urbanos a nivel nacional. Cabe mencionar que para las empresas Telefónica del Perú, América Móvil y Entel Perú se supervisó el cumplimiento de las obligaciones de la velocidad mínima en los diferentes bloques correspondientes comprendidos en las Bandas 700 y AWS.

- **Fiscalización en caso de incumplimiento**

  - Se emitieron 123 Informes de Análisis de Descargos (Informes Finales de Instrucción), los cuales, corresponden a las siguientes empresas: Entel Perú S.A. (31), Telefónica del Perú (22), América Móvil (23), Viettel Perú S.A.C. (16), Azteca Comunicaciones (3), Centurilink (antes Level 3) (3), Americatel Perú (2), Wi-net (2), Fiberlux S.A.C. (2), Gilat to Home (2); y Econocable Media.

- **Implementación de mecanismos y mejora de los procesos para optimizar el servicio de supervisión:**

  - Se implementó el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL, el cual, permitirá tener información muy rápidamente sobre las interrupciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones, a través de una conexión remota a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las principales empresas operadoras. Ello hará posible detectar en el menor tiempo posible, las caídas de sus estaciones base y supervisar su operatividad.
  - Se logró la adjudicación de la buena pro y firma de contrato para brindar el servicio de mediciones de internet móvil con a la empresa Cumberland Solutions S.L., a través de aplicativos colaborativos. Ello permitirá tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes.
  - Se culminó con el desarrollo de las herramientas digitales para las solicitudes de bajas, migración y suspensiones del servicio. Para que dichas herramientas entren en operación, se establece el "Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones" (Resolución N° 00111-2021-CD/OSIPTEL) mediante la cual, se dispone que en el plazo máximo del 30 de julio, corresponde aprobar el Instructivo Técnico del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones; y que la implementación será en 2 fases: i) bajas y migraciones solicitadas por decisión de abonado, entrará en vigencia a los 6 meses de la fecha de publicación del instructivo técnico; ii) bajas y migraciones solicitadas por abonado y ejecutada por la empresa, 12 meses de publicación del Instructivo técnico.

- Se procedió con la adjudicación de la buena pro de la LP 001-2021 al proveedor MEG PERU, por un importe de S/ 1'050.000 para el caso de la adquisición de los equipos de medición.

Para promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones y regular el equilibrio de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

- **Revisión de las tarifas, cargos de interconexión y emisión de marco normativo** *y revisión ex post de la normativa; de acuerdo con la problemática identificada en el mercado.*

  - Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 22-2021-CD, de fecha 15.2), los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2021 (Res. 29-2021-CD y 84-2021-CD, de fechas 25.2 y 26.5, respectivamente), el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res N° 49-2021-CD, de fecha 25.3), así como la resolución relacionada a los cargos de Interconexión Diferenciados correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de Telefónica (Res. 86-2021-CD, de fecha 28.5).
  - Se aprobaron los ajustes de tarifas de categoría I de TDP (Res. 29-2021-CD y 84-2021-CD, de fechas 25.2 y 26.5, respectivamente);
  - Se aprobó el ajuste de la tarifa desde teléfonos fijos a teléfonos móviles (F-M) a través de la Res. N° 22-2021-CD, de fecha 15.2.
  - Se aprobó el ajuste de la tarifa social de TDP, mediante Res. N° 49-2021-CD, de fecha 25.3.
  - Se aprobó el proyecto referido a los Cargos de Interconexión Diferenciados correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de Telefónica, a través de la Res.59-2021-CD, de fecha 12.4, para comentarios de los interesados y su versión final se aprobó el 28 de mayo mediante Res. 86-2021-CD.
  - Se aprobó la norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Res. N° 19-2021-CD/OSIPTEL, de fecha 3.2).

- **Disposición de medidas y entrega de herramientas que contribuyen a la interacción de los usuarios con los operadores:**

  - Entrega de COMPARATEL (aplicativo que permite comparar tarifas y características de diferentes planes y empresas, herramienta desarrollada internamente y utilizando software libre);
  - Aprobación de medida que exige a las empresas a implementar un aplicativo informático web y móvil para brindar información personalizada y facilitar trámites digitales.
  - Mejora del PUNKU (portal de datos abiertos de servicios de telecomunicaciones),

- **Solución de controversias entre empresas operadoras a fin de reprimir conductas que afecten la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones:**

  - Inicio de 16 investigaciones preliminares que han originado el inicio de 16 procedimientos administrativos sancionadores en contra de distintos agentes económicos proveedores del servicio público de distribución de radiodifusión por cable en diversas áreas geográficas de nuestro país, por la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, infracción tipificada en el artículo 14 de la LRCD.
  - Declaración de responsabilidad administrativa a 20 empresas por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
  - Inicio de 4 procedimientos administrativos sancionadores con la finalidad de salvaguardar el cumplimiento de los pronunciamientos emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias del Osiptel en el marco de los procedimientos tramitados por las instancias de solución de controversias del OSIPTEL.
  - Declaración de responsabilidad administrativa de América Móvil Perú S.A.C. por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, infracción tipificada en el artículo 14.1 y literal b) del artículo 14.2 de la LRCD, así como en la modalidad de infracción a la cláusula general, tipificada en el artículo 6 de la LRCD. Las conductas sancionadas fueron las siguientes:

(i) usar espectro radioeléctrico de la Banda 2.6 GHz en el desarrollo de sus actividades comerciales de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, sin contar con el título habilitante correspondiente;
(ii) desarrollar una estrategia comercial contraria a la buena fe empresarial que tuvo por objeto falsear las condiciones de la competencia, que consistió en la adquisición de empresas que poseían espectro en la Banda 2.6 GHz, para posteriormente suscribir un acuerdo de comercialización con dos empresas, con el objeto de legitimar el uso compartido de espectro radioeléctrica contrario a la regulación sectorial.

- Trámite de 10 recursos de apelación en el marco de procedimientos administrativos trilaterales y sancionadores, respecto de los cuales, el TSC emitió 6 resoluciones finales, 5 de ellas en materia de compartición de infraestructura, relacionadas a la contraprestación periódica por acceso y uso compartido de infraestructura, y 1 en materia de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.

Con el objetivo de atender y empoderar al usuario de los servicios de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el primer semestre fueron las siguientes:

- **Orientaciones y actividades de acercamiento** a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:

  - Se ejecutaron más de 300 000 orientaciones, las cuales incluyeron las atenciones en las sedes del OSIPTEL y las actividades de acercamiento.
  - Se ejecutaron 6 talleres virtuales que permitieron que 380 usuarios cuenten con información sobre los servicios de telecomunicaciones, sus principales derechos, los distintos trámites y cómo ejecutarlos ante las empresas operadoras, así como las medidas más importantes que han sido adoptadas por el regulador.

- **Emisión y actualización de marco normativo,** para facilitar la interacción de los usuarios con los operadores y mejorar el servicio del OSIPTEL:

  - Se aprobaron, mediante Resolución 002-2021-GG/OSIPTEL, las preguntas que deben utilizar las empresas operadoras para validar la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
  - Se establecieron los Contratos Tipo por Servicio y la Cartilla sobre los Principales Derechos de los Usuarios que va adjunta a cada contrato en lengua quechua con Resolución N° 037-2021-GG/OSIPTEL del 01/02/2021, así como en las lenguas Ashaninka, Shipibo-konibo y aimara con Resolución N° 174-2021-GG/OSIPTEL del 27/05/2021.
  - Se aprobó, mediante Resolución N° 129-2021-GG/OSIPTEL, el Instructivo que permite ordenar y mejorar la información de usuarios y abonados contenida en las páginas web de las empresas operadoras.

- **Solución de expedientes de reclamos, mejora en los procesos y marco normativo:**

  - Al primer semestre del 2021 se resolvieron 19,071 apelaciones y 14,852 quejas. Asimismo, viene trabajando en la actualización de los Lineamientos en materia de Apelaciones y Quejas, así como la aprobación de una nueva Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
  - Se atendieron más de 2,800 denuncias por incumplimiento de resoluciones del TRASU y de la empresa operadora, soluciones anticipadas de reclamos y apelación, así como el acogimiento del silencio administrativo positivo.
  - Se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 00052-2021-CD/OSIPTEL que aprueba un nuevo procedimiento para la selección y designación de los vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU.

Esto a efectos de garantizar el libre acceso a la función pública a profesionales calificados para impartir justicia administrativa y contar con un mayor número de postulantes, en observancia de los principios de igualdad, publicidad y transparencia

- **Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios:**

  La Secretaría Técnica de Solución Reclamos viene ejecutando el rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual, tiene por objetivo mejorar la experiencia de los usuarios, así como la eficiencia del proceso al interior del OSIPTEL.

  Cabe señalar que, el proceso rediseñado será posteriormente automatizado, considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras, el cumplimiento de los principios y normas del Gobierno Digital, así como la generación de información e indicadores para la toma de decisiones.

- **Aplicación de procedimientos administrativos sancionadores y mejora del servicio**

  La Secretaría Técnica de Solución Reclamos ha resuelto en primera instancia 4 procedimientos administrativos sancionadores en los cuales ha sancionado a empresas operadoras por incumplimiento de resoluciones del TRASU y de sus propias resoluciones.

En cuanto al proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP), como principales logros podemos mencionar lo siguiente:

- **Gestión del servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG**

  Para el I Semestre del 2021, no se contó con financiamiento para proseguir con las acciones conducentes a la contratación. Por ello, se gestionó la ampliación de plazo de la entrada de vigencia de la tercera fase del RENTESEG por un año adicional, la misma que fue aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 112-2021-CD/OSIPTEL publicado el 03.07.2021 en el diario oficial El Peruano.

  Por otro lado, en el periodo comprendido de marzo a mayo 2021, se procedió con el bloqueo de 423 502 IMEI's debido a:

Año de Bloqueo	Mes de Bloqueo	Cantidad de IMEI
2021	Marzo	228,552
2021	Abril	97,208
2021	Mayo	97,742
2021	Mar-May	423,502

  Se debe precisar que, a partir del mes de junio serán las empresas operadoras quienes procedan a la detección y bloqueo. De la misma manera, se vienen dando atención de requerimientos de instituciones con información del RENTESEG en el marco de Emergencia Sanitaria a fin de mitigar los efectos de la pandemia por el COVID-19.

- **Realización de acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aprobación de procedimientos en el marco de RENTESEG**

  Respecto a la realización de acciones de monitoreo y/o supervisión en torno al **reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación (1.2.2.)**; se procedió a la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, por parte de Entel Perú; y de lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de América Móvil.

  En cuanto a la realización de acciones de monitoreo y/o supervisión respecto a la **solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, habilitación de Lista de Excepción (1.2.3.)**; se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la segunda disposición complementaria transitoria de las normas complementarias del RENTESEG, por parte de América Móvil, Entel Perú, Telefónica del Perú, Viettel Perú.

  Asimismo, se verificó lo dispuesto en la tercera disposición complementaria final de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de las empresas Flash Servicios, Guinea Mobile, Telefónica del Perú.

  Finalmente, se verificó en torno a **equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida (1.2.4.), el último párrafo de la segunda disposición complementaria final de las normas complementarias del RENTESEG, art. 126 y literal (l) del art. 133 del TUO de las Condiciones de Uso**; por parte de Telefónica del Perú y América Móvil. Por otro lado, se realizaron acciones de monitoreo para la verificación de lo dispuesto en la sexta disposición complementaria final de las normas complementarias del RENTESEG, vinculado al reporte por sustracción o pérdida de equipos por parte de las empresas Telefónica del Perú, Viettel, América Móvil, Entel Perú; cuarta disposición complementaria transitoria de las normas complementarias del RENTESEG, por parte de Telefónica del Perú; y la segunda disposición complementaria final de las normas complementarias del RENTESEG (Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL y modificatorias) y el art. 126° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de Flash Servicios Perú.

2.3. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas y la mejora continua.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante el primer semestre 2021 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	
La complejidad de los procesos públicos de selección y adjudicación para la adquisición de los equipos de medición y el servicio de medición de internet móvil. Otro problema detectado fue la restricción presupuestal para la inversión en nuevas herramientas tecnológicas y/o equipamiento técnico.	Pese a ello, y a la gestión de una demanda adicional al MEF, se logró concluir con los procesos de adjudicación respectivos.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna de parte de las empresas operadoras para realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
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.
Falta de personal que se dedique exclusivamente a la detección de las prácticas anticompetitivas, y a la elaboración de documentos de abogacía de competencia. Falta de personal economista que apoye a la tramitación de controversias e investigaciones; debido a la Suspensión de la Contratación de 2 puestos CAS (1 especialista económico y 1 analista económico) y traslado de 1 especialista económico (planilla) a otra Dirección. Falta de personal y apoyo para la realización de actividades de la STA - TSC. Falta de apoyo de un profesional en economía.	Se espera se levante la suspensión de contratación en modalidad CAS.
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 y es difícil ubicarlos. Demora en la devolución y escaneo de cargos de notificación.	Se solicitó la contratación de practicante economista. Se incentiva la notificación electrónica. Se insiste con OAF para la entrega rápida de cargos, así como su escaneo.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
Norma que limita la contratación de contratos administrativos de servicios (Ley Nº 31131).	Norma que, por urgencia, permitió temporalmente contratar personal para la solución de reclamos de usuarios (Decreto de Urgencia N° 034-2021).
No existe un sistema informático para la tramitación de las denuncias por incumplimiento de resoluciones o decisiones.	Se ha considerado la implementación de un sistema para la tramitación de dichas denuncias.
Se advirtieron problemas en el procedimiento de reclamos, tales como la necesidad de mejorar las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales, así como, establecer mecanismos de control de la ejecución oportuna de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa.	Emisión de propuesta de modificación normativa.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	
Financiamiento externo para el desarrollo de proyectos de interés nacional (RENTESEG)	Se continúan realizando las gestiones ante el MTC.

3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL en la Evaluación Semestral del POI 2021, **92%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional, estaría en el rango de calificación de ***Bueno***[1].

El resultado alcanzado, demuestra la responsabilidad de la institución para seguir trabajando por el logro de sus metas programadas, 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 re priorizando 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 Solución de controversias

Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias re priorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

Recomendación: Establecimiento de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.

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 I Semestre del 2021, se realizaron: i) 8,839 supervisiones en 3,273 localidades urbanas y rurales a nivel nacional en lo concerniente a indicadores de disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales, calidad de telefonía móvil e internet; ii) 199 acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con los proyectos de Fibra Óptica impulsados por el Estado; y iii) la verificación de la cobertura del servicio móvil en un total de 1,679 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.

[1] Rango de calificación contenido en la Directiva Nº 001-2016-PD/OSIPTEL

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 ejecutado: i) 300 000 orientaciones, las cuales incluyeron las atenciones en las sedes del OSIPTEL y las actividades de acercamiento; y ii) 6 talleres virtuales que permitieron que 380 usuarios cuenten con información sobre los servicios de telecomunicaciones. Para lo cual, la institución se apoyó en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así 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 y programas radiales - estos últimos en proceso de implementación).

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.