INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2020
AL PRIMER SEMESTRE 2020

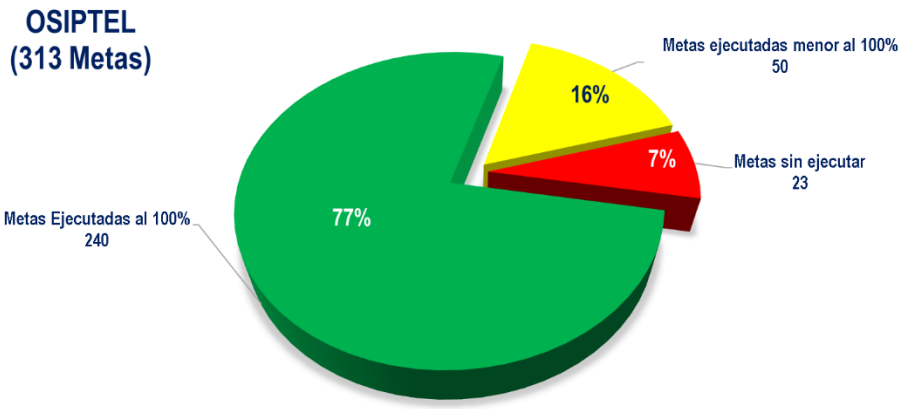
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2023
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 31/07/2020

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas en el primer semestre 2020

a) A nivel Institucional

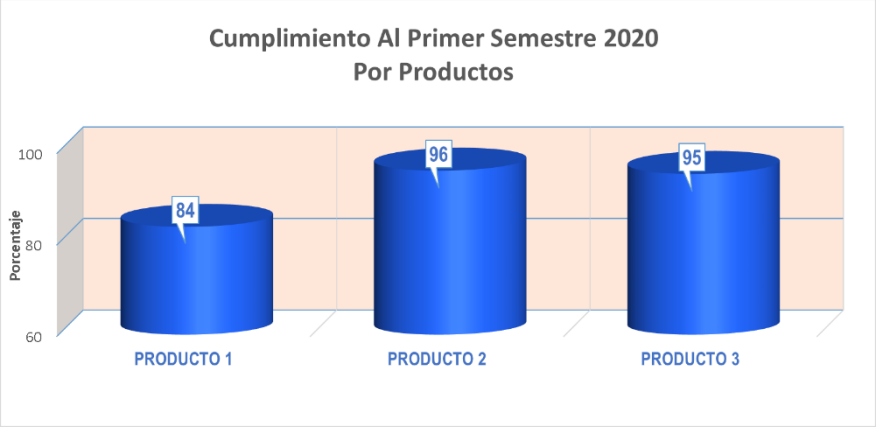
En el año 2020 el OSIPTEL programó 614 metas; de las cuales, 313 fueron programadas para su ejecución en el primer semestre. De estas metas, el 77% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 16% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 7% de las metas no presentan ejecución alguna.



Al cierre del primer semestre 2020, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **88%,** 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 primer semestre 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.

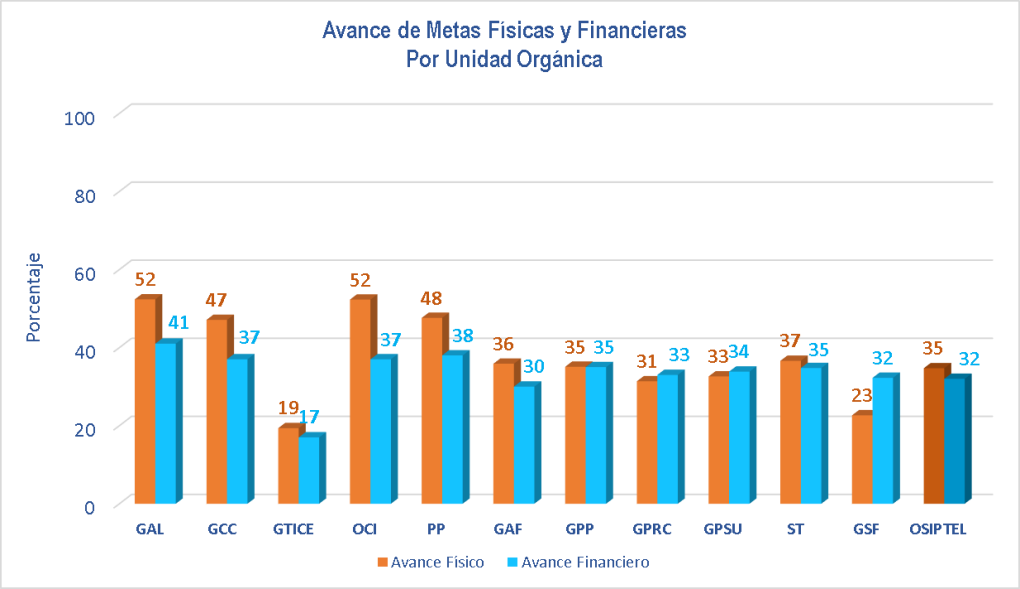
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del 96%, este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por GPRC (97%), GSF (50%) y ST (100%) que forman parte de este producto. Asimismo, el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del 95%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPSU (97%), GSF (83%) y ST (96%) que forman parte de este producto.
- Con el cumplimiento alcanzado, ambos productos han obteniendo un rango de calificación de ***Muy Bueno.***
- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del 84%, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forman parte de este producto. Los problemas presentados por esta gerencia 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 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto 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 GPP al cierre del primer semestre 2020 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El **avance** promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 33%.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Línea. Podemos resaltar a la Secretaría Técnica – ST, logrando ejecutar un avance del 37% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 35% de su presupuesto.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Podemos resaltar a la Gerencia de Asesoría Legal – GAL y al Órgano de Control Institucional - OCI, logrando ejecutar cada uno de ellos un avance del 52% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 41% y el 37% de su presupuesto, 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 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 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, 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 durante el primer trimestre.

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. La mayoría de las modificaciones solicitadas fueron sustentadas por la imposibilidad de su ejecución, debido al Estado de Emergencia que limitó el desplazamiento a nivel nacional.

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 11 Unidades Orgánicas han solicitado modificar 160 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. Asimismo, se ha gestionado que las UO sustenten ante la Alta Dirección, sus propuestas de modificación.

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

- Las Unidades Orgánicas han propuesto la modificación de 160 metas, lo que representa el 24% de las metas programadas del POI 2020, siendo la GPSU la que solicitó la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a la coyuntura que se está viviendo y a que una proporción considerable de sus metas requería el desplazamiento a nivel nacional. 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
GPSU	34
GAF	30
GPP	26
GSF	20
GCC	17
PP	12
GTICE	6
ST- Controversias	4
GAL	4
GPRC	3
OCI	3
TRASU	1
Total general	**160**

- Asimismo, es preciso mencionar que algunas unidades orgánicas han solicitado hasta 2 modificaciones para una misma meta, la cual ha resultado que se obtenga 160 modificaciones al POI 2020. La distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Reprogramación	68
Modificación de la cantidad anual	38
Eliminación de tarea	33

Cambio en el nombre de la tarea	15
Cambio en la unidad de medida	8
Eliminación de indicador	4
Total general	**160**

- De otro lado, se han incorporado 46 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
GTICE	20
GCC	6
GAL	5
GPSU	4
ST Controversias	4
GPP	3
GPRC	2
TRASU	1
GAF	1
Total general	**46**

- Con respecto a las solicitudes de modificación de las metas derivadas del Plan Estratégico correspondiente al presente año; se ha coordinado con las Unidades Orgánicas que estas solicitudes deberán ser sustentadas ante la Alta Dirección a través del proceso de modificación de dicho documento de gestión.

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.
En lo concerniente a disponibilidad, continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; se realizaron 4,087 supervisiones en 2,295 localidades urbanas y rurales a nivel nacional.

De igual forma, se realizaron 10 intervenciones para evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLLI, RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD; además del servicio de acceso a Internet).

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas.
Se supervisó 985 centros poblados, verificándose el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

2,299 localidades supervisadas verificándose la cobertura del servicio móvil en áreas rurales y/o urbanas así como el servicio datos, infraestructura, neutralidad, entre otros.

Supervisión de las metas de renovación del Contrato de Telefónica Móviles (zona urbana y rural).
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.

Proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO). Se han realizado 231 intervenciones respecto a la operatividad general del servicio de la RDNFO.

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

Regulación tarifaria y promoción de la competencia
Para la regulación tarifaria se realizaron los siguientes Ajustes: Se aprobó el Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil, los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo y junio-agosto de 2020, el Ajuste de la Tarifa Social de telefonía móvil prepago, así como la 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, como son:

- *Disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (RPD 035-2020-PD/OSIPTEL).*
- *Disposiciones para garantizar la continuidad, la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Estado de Emergencia Nacional (RCD 050-2020-CD/OSIPTEL).*
- *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 (RPD 043-2020-PD/OSIPTEL, modificada por la RCD 067-2020-CD/OSIPTEL).*
- *Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social (RCD 045-2020-CD/OSIPTEL).*
- *Medidas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020 (RPD 040-2020-PD/OSIPTEL).*
- *Disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del Covid-19, para los servicios de telecomunicaciones", aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01 (RPD 042-2020-PD/OSIPTEL).*

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.
Se aprobó la 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; así como el 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.

Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico.

En el primer semestre del año se han aprobado los siguientes acuerdos entre empresas:

- Contrato OIMR entre Internet para Todos - Entel
- Contrato OMV entre TDP-Incacel
- Contrato IX entre Optical Technologies-AMOV
- Contrato OIMR entre Internet para Todos - TDP
- Contrato IX entre Americatel-Entel
- Contrato OMV TDP-Guinea
- Contrato OIMR entre TDP-Andesat
- Contrato IX AMOV-Convergia
- Contrato OIMR entre TDP-Andesat
- Contrato OMV TDP-Incacel

Asimismo, se han emitido los siguientes mandatos entre empresas, de acuerdo a los plazos legales establecidos:

- Mandato de Acceso Operador Móvil Virtual entre TDP-Dolphin
- Mandato de Acceso Operador Móvil Virtual entre Dolphin-AMOV
- Mandato compartición de infraestructura entre Roma-Electro Oriente

Supervisión tarifaria y de interconexión.
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.

Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.
La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados ha tramitado 16 procedimientos de solución de controversias y se ha emitido 1 informe instructivo.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

Servicios de orientación al usuario

- Se atendió a un total de 136,221 usuarios brindándose, a la vez, 138,236 orientaciones.
- A través de mecanismos virtuales, del 08 al 19 de junio se realizó la I Jornada de Orientación por el Día del Padre. Asimismo, del 22 al 30 de junio, se desarrolló la II Jornada Nacional de Orientación cuyo tema es "Qué hacer cuando tienes problemas con tus servicios de telecomunicaciones".
- Se recepcionó y gestionó un total de 688 denuncias en los Centros de Orientación de Lima y Callao en el I trimestre. En el segundo trimestre se tramitó un total de 21 denuncias en sedes institucionales a nivel nacional.
- Elaboración de: “Contenido sobre las funcionalidades de las herramientas informáticas dirigidas a los usuarios”, "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" y “El Decálogo de los principales derechos de los usuarios”.

- 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.
- Se realizó un total de 4 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).
- Se llevaron a cabo un total de 12 visitas y/o reuniones virtuales con el personal de las oficinas regionales (Chiclayo, Pasco, Trujillo, Amazonas, Loreto, Huánuco, Moquegua, Apurímac, Puno, Cajamarca, etc).

En lo relacionado en la solución de quejas y apelaciones, se resolvieron 51,861 recursos de apelación y 16,412 quejas, lo cual da un total de 68,273 expedientes.

Monitoreo a los centros de atención al cliente de las principales empresas operadoras (Movistar, Claro, Entel y Bitel). Se intervino y gestionó directamente ante dichas empresas los problemas reportados por los usuarios a fin de lograr su solución. Al primer trimestre se realizaron 368 visitas a nivel nacional beneficiando a un total 6,008 usuarios.

En el marco de la colaboración mutua con otras entidades como el Ministerio Público y el Ministerio del Interior, se atendió en el primer semestre del presente año más de 2,700 pedidos de información sobre titularidad del servicio móvil y del equipo terminal móvil. Asimismo, se brindaron atenciones a más de 2,360 problemas de bloqueo de equipos terminales reportados por los usuarios.

Se realizan esfuerzos cada vez mayores para conocer los problemas de los usuarios desde su origen, a través de la revisión de los expedientes de reclamos en primera instancia (más de 5,000 expedientes revisados), cuyos resultados son compartidos en espacios de coordinación como el Comité de Gestión de Reclamos en donde se exponen los hallazgos encontrados y las empresas operadoras asumen compromisos de mejora

Se implementó el número corto 1844 para el servicio del *FonoAyuda* del OSIPTEL con la finalidad de generar un mayor nivel de recordación para los usuarios sobre el número de contacto del OSIPTEL a fin de atender sus consultas, requerimientos de información o problemas que tengan con sus servicios de telecomunicaciones.

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

- Se informó a las GSF un total de 72 casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión.
- Se gestionó con las empresas operadoras la atención de 62 solicitudes de los usuarios.
- Se emitió el Informe N° 393-GPSU/2020, que identificó problemáticas de usuarios y/o estándares de calidad de atención prioritaria para su supervisión efectiva y oportuna.
- Se gestionó la conformidad y/o aprobación de 9 procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras.

Actividades de Supervisión. En cuanto al cumplimiento de la normativa del usuario, se realizaron las siguientes acciones relacionadas con:

Respecto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se realizó 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 primer semestre del año 2020; así como el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú, Viettel, Americatel, Centurylink y Fiberlux.

Por otro lado, se evaluó el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2019, por parte de América Móvil, Viettel, Americatel, Centurylink, Fiberlux, Telefónica del Perú y Entel Perú.

En cuanto al cumplimiento del **marco normativo de usuarios,** se llevaron a cabo acciones de monitoreo a las empresas operadoras para garantizar la implementación de la funcionalidad de terminal móvil como modem (Tethering) con el total de datos de los planes de abonado y bolsas de datos contratadas de manera previa y durante el Estado de Emergencia Nacional, cuya vigencia es hasta la culminación de la Emergencia Sanitaria.

Actualmente, se tiene abierto un expediente de supervisión, por el referido tema, a la empresa Entel Perú. También, durante el estado de Emergencia Nacional se realizaron y continúan realizándose acciones relacionadas con el seguimiento de:

(i) solicitudes de fraccionamiento y su atención a través de los diferentes canales de atención (canal telefónico, página web, aplicativo informático);
(ii) suspensión de servicios por falta de pago,
(iii) prohibición de suspensión o bajas de líneas por falta de pago siguiendo los requisitos establecidos por las disposiciones del OSIPTEL;
(iv) atención de solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal y baja del servicio mediante el canal de atención telefónico;
(v) remisión de mensajes a los abonados para difundir el cuestionario nacional triaje digital nacional;
(vi) impedimento de realizar altas y portaciones; y,
(vii) contratación de servicios por *delívery*.

Asimismo, respecto del cumplimiento del *TUO de las Condiciones de Uso*, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por los artículos: 6°, 11°-A y 11°- D en cuanto a la información básica a ser proporcionada previa a la contratación del servicio, a la verificación de la identidad del solicitante del servicio utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, así como el registro de distribuidores autorizados y puntos de venta que intervengan en la contratación de un nuevo servicio público móvil.

En este aspecto, se realizaron supervisiones en campo a las cuatro empresas operadoras respecto a los puntos de venta autorizados por las empresas operadoras respecto a la verificación de la identidad del solicitante del servicio (sistema biométrico) y de la información brindada al solicitante del servicio durante el proceso de contratación del servicio.

Del mismo modo, se supervisó el primer y segundo párrafo del artículo 43°- A respecto de que la empresa debe contar con un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Atención de Reclamos y Solicitudes

en Línea". También el segundo párrafo del artículo 9° con relación a la modificación unilateral de contratos; así como el artículo 17º respecto a la información específica que deben contener los contratos. Por otro lado, se supervisó el cumplimiento del *TUO del Reglamento de Portabilidad*, en sus artículos 20° y 22° en cuanto a la prohibición de objetar indebidamente consultas previas y/o solicitudes de portabilidad; artículos 29° y 30° respecto al procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica. De la misma manera, se procedió a la verificación del cumplimiento de diversas Medidas Correctivas y Cautelares emitidas.

Así también, respecto del análisis de casos de atenciones vía telefónica en los que un usuario trata de realizar un trámite o consulta, pero el sistema le da una respuesta general automática y no le brinda la opción de transferir la llamada a un operador humano, para su atención (artículo 37º del TUO de las Condiciones de Uso), se realizó la verificación respectiva a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en una etapa de supervisión, habiéndose iniciado un Procedimiento Administrativo Sancionador, el cual, a la fecha, se encuentra en curso.

Adicionalmente, se supervisaron las **devoluciones** efectuadas por las empresas Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C., por la verificación de Medidas Correctivas por interrupción de los servicios de telecomunicaciones durante el año 2014; también se supervisó las devoluciones efectuadas por las empresas Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., por la interrupción de los servicios de telecomunicaciones durante el segundo semestre de 2018.

En cuanto al cumplimiento de los **Planes de Cobertura** por parte de las empresas operadoras, se realizó la evaluación a la empresa Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades S.A.C. por la prestación del servicio móvil por satélite; y Entel Perú S,A. por la prestación del servicio público de telefonía fija en la modalidad de abonados.

Marco normativo de protección al usuario

- En los meses de enero y junio, 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.
- Se aprobaron 4 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

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

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

Al respecto, sobre 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.

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

Respecto a la implementación del procedimiento de verificación para detectar IMEI duplicados o clonados, a través de la Resolución N°00062-2020-CD/OSIPTEL, se amplió hasta el 31 de julio (antes era 21 de abril) el plazo para que el Concesionario Móvil presente la propuesta de procedimiento de verificación para detectar IMEI duplicados o clonados en su propia red, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de las Normas Complementarias del RENTESEG. Una vez recibida la propuesta de procedimiento de verificación de cada uno de los concesionarios móviles, el OSIPTEL los evaluará y establecerá el referido procedimiento a ser aplicado en un plazo de tres (3) meses calendario. Esto conlleva a que la conclusión del procedimiento aludido sea prorrogada hasta el mes de octubre de 2020.

Por otro lado, 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 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. Asimismo en torno 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.

Otras actividades importantes fueron la **implementación de herramientas para atender y brindar información simple, útil y de fácil acceso a la población,** como son:

- *Mesa de partes virtual y un sistema de consulta de expedientes de apelaciones y/o quejas del Tribunal Administrativo de Solución de*

Reclamos de Usuarios (TRASU), mediante el cual, el ciudadano puede visualizar su expediente, descargarlo y/o imprimirlo.

- *Portal COMPARATEL, en donde los usuarios pueden comparar las ofertas de los operadores. Contiene información sobre tarifas y características de los servicios móviles ofrecidos en el mercado.*
- Líneas móviles y correos electrónicos regionales, así como atención telefónica con posiciones remotas, mediante los cuales se atendieron a un aproximado de 140,000 de usuarios.
- Plataformas digitales mediante los cuales se realizaron un total de 114 charlas beneficiando a 3,875 usuarios. Asimismo, se desarrollaron 23 reuniones virtuales con los Consejos de Usuarios y asociaciones de usuarios con el fin conocer los principales problemas identificados.

C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación se detallan las acciones que adoptó la entidad durante el primer semestre 2020 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 iniciarán las mediciones en campo del II semestre en el mes de agosto.
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 regularizará la ejecución de actividades y tareas en lo que resta del año
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
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 del Reporte del desempeño de los mercados minoristas en 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 emitió resolución de presidencia sobre de plazos de entrega de información.
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 públicos, lo que ocasionó la redirección de recursos en cuanto a la verificación del cumplimiento de las medidas aludidas (fraccionamiento por falta de pago de recibo, suspensiones, bajas y/o migraciones del servicio, thetering, entre otros), lo que ha generado retrasos en la ejecución de las	Se regularizará la ejecución de las actividades/tareas programadas en lo que resta del año. (III y IV trimestre)

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
tareas programadas para la supervisión tarifaria.	
Se ha presentado ciclo creciente de controversias en trámite, ocasionando que el personal a cargo de las controversias dedique más tiempo a estas labores para poder cumplir con los plazos. Durante la cuarentena se han presentado ciertos inconvenientes relacionados al desplazamiento físico, tales como el de las notificaciones presenciales y la firma de resoluciones presenciales. Y también existen dificultades con la notificación física a algunas empresas de cable, de las que no se ha podido obtener algún correo electrónico o no han autorizado este medio de notificación.	Se optimizó la utilización de recursos y se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal. Se implementó la notificación electrónica y firma digital. No obstante, se viene coordinando para mejorar los inconvenientes con las notificaciones físicas, en los casos en los que no se cuenta con autorización para notificación electrónica y en tanto progresivamente se normalizan las actividades.
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: microprogramas radiales, atención por redes sociales, charlas virtuales regulares, 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. 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.
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 regularizará la ejecución de las actividades/tareas programadas en lo que resta del año.
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
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 en la Evaluación Semestral del POI 2020, **88%** 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 primer trimestre, se superó la meta de 1,565 supervisiones al haber realizado un total de 1,900 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) 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.

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