

EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS SOBRE POLITICAS NACIONALES EN EL SECTOR PCM-AÑO 2009
D.S.Nº 027-2007-PCM

Códigos Mat	Materia	Política Nacional	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas I Sem	Metas Programadas Anual	Ejecución (%) Anual	Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades	
7	En materia de extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad.	Proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados e implementar y adoptar las medidas necesarias destinadas a mejorar el flujo de la información, con el propósito que las empresas identifiquen las oportunidades de negocios.	Nº Oficinas descentralizadas de orientación y atención a usuarios implementadas de acuerdo al nuevo formato establecido.	Nº Oficinas descentralizadas	(*)	5	3	60%	Durante el año 2009 se implementaron tres (03) oficinas desconcentradas del OSIPTEL en los departamentos de Loreto (Iquitos), Junín (Huancayo) e Ica. Las nuevas oficinas se ajustan al formato institucional establecido cuya finalidad es otorgar más servicios del OSIPTEL a los usuarios, a las diferentes regiones y a las empresas operadoras. Así, se otorga el servicio de orientación a los usuarios, resolución de sus reclamos en segunda instancia, supervisión y fiscalización a las empresas operadoras y al cumplimiento de los derechos de los usuarios e información sobre el mercado regional de telecomunicaciones a través del uso de los medios de comunicación y charlas y talleres a funcionarios públicos y actores sociales.	En el año 2009 se tuvo previsto implementar seis (06) oficinas a nivel nacional: (1) Huancayo, (2) Iquitos, (3) Ayacucho, (4) Ica, (5) Ucayali, y (6) Tumbes. Sin embargo, sólo se implementaron tres (03). Estas tres oficinas adicionales permiten al OSIPTEL estar presente en el 62,5% de los departamentos del Perú, lo que representa quince (15) Oficinas Desconcentradas a nivel nacional. Es preciso señalar que durante el año 2009, el proceso de contratación del alquiler de local para la oficina de Ayacucho, fue declarado desierto en dos oportunidades, impidiendo de esta manera poder contar con el espacio apropiado para iniciar la implementación de la oficina. Así mismo, durante el mes de octubre, se solicitó el estudio de mercado para el alquiler de local para la oficina del OSIPTEL en Tumbes y Ucayali, cuyos resultados fueron muy dispersos, siendo necesario evaluar las razones de las grandes diferencias en las cotizaciones. Estos hechos dilataron el inicio del proceso, el mismo que se pospuso para el presente año por temas presupuestales. Es importante mencionar como una dificultad, la poca disposición que tienen los arrendadores en los diferentes departamentos del Perú. En base a la experiencia obtenida de los procesos de selección de los locales para Ica y Ayacucho, y de el estudio de mercado para alquiler de local en los departamentos de Tumbes y Ucayali, se tiene conocimiento de que los postores en muchos de los casos no cuentan con la documentación en orden, muestran su disconformidad con el hecho de inscribirse en el Registro Nacional de Proveedores, no están dispuestos a esperar el tiempo que toma un proceso de contratación; generándose de esta manera problemas y dificultades al momento de llevar a cabo el concurso público y obteniendo procesos declarados desiertos ya sea por la falta de postores o porque los postores no presentan la documentación requerida.
			Nº eventos de capacitación o difusión realizados a los agentes del sector telecomunicaciones.	Nº eventos de capacitación o difusión	(*)	8	11	137.5%	Se llevaron a cabo once (11) eventos de capacitación y difusión a los agentes del sector telecomunicaciones: (1) Capacitación de la empresa Telmex Perú S.A. (temas tratados: Condiciones de Uso y Directiva de Reclamos); siete (07) Audiencias Públicas llevadas a cabo por el Consejo de Usuarios (Pitua, Arequipa, Pucallpa, Cajamarca, Cusco, Puno y Tacna); tres (3) cursos de capacitación dirigidos a funcionarios de las diversas empresas operadoras, y de radiofusión por cable de Lima.	
			Nº de investigaciones y Pre-investigaciones sobre infracciones a las normas de libre y leal competencia.	Nº de investigaciones y Pre-investigaciones	(*)	2	4	200%	Se emitieron cuatro (4) informes : 1) "Modelo de difusión tecnológica: Un análisis de la industria peruana de servicios móviles". (Documento de Trabajo Nº 001-2009). 2) Informe Nº 007-GRE/2009 "Informe que evalúa competencia en el mercado de distribución de radiofusión por cable en Lima Metropolitana y Callao". 3) Informe Nº 008-GRE.I/2009 "Alcances de la queja presentada por la empresa América Móvil Perú S.A.C. sobre productos lanzados por telefónica Móviles S.A. y Telefónica del Perú S.A.A." 4) Informe Nº 011-GRE/2009 "Pre Investigación sobre el caso de las promociones Fono Ya y Multidestino".	
			% de controversias resueltas cuyo vencimiento para emisión de resolución final sea en el período analizado.	% de controversias	(*)	100%	100%	100%	Se emitieron las siguientes Resoluciones Finales: Nº001-2009-CCO/OSIPTEL (Expediente Nº 001-2009-CCO-ST/CI 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); Nº013-2009-CCO/OSIPTEL (Expediente Nº 003-2008-CCO-ST/CD controversia entre Telefónica Multimedia S.A.C. y Directo Perú S.R.L. por la presunta comisión de actos de competencia desleal); Nº025-2009-CCO/OSIPTEL (Expediente 014-2005-CCO-ST/LC controversia entre Cable Visión Ica S.A.C. y Electro Sur Medio S.A. sobre infracciones a las normas sobre libre competencia); y Nº001-2009-CCO/OSIPTEL (Expediente 002-2009-CCO-ST/IX controversia entre Teleandina S.A. y Americatel del Perú S.A. sobre supuestas infracciones a las normas de interconexión). De otro lado es importante señalar que se ha implementado un formulario de demanda de solución de controversias que presenta, en forma breve y didáctica, información relevante de los casos que pueden ser materia de un procedimiento de controversias. Dicho formulario se encuentra en la Web Institucional.	

EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS SOBRE POLITICAS NACIONALES EN EL SECTOR PCM-AÑO 2009
D.S.Nº 027-2007-PCM

Códigos Mat	Materia	Política Nacional	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas		Ejecución (%)		Logros Alcanzados	Observaciones / Dificultades
					I Sem	Anual	Anual	Anual		
7	En materia de extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad.	Proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados e implementar y adoptar las medidas necesarias destinadas a mejorar el flujo de la información, con el propósito que las empresas identifiquen las oportunidades de negocios.	Reducción del tiempo de aprobación de los contratos de interconexión en el 90% de los contratos.	Reducción del tiempo en la emisión de pronunciamientos	(*)	90%	94%	104.44%	Se ha recibido treinta dos (32) expedientes de contratos de interconexión. De los cuáles, se han emitido pronunciamientos dentro del plazo de 18 días en treinta (30) de ellos.	
			Nº de informes de aprobación de los ajustes trimestrales propuestos por Telefonía del Perú en cumplimiento del Factor de Productividad.	Nº de informes	(*)	4	4	100%	Se han emitido cuatro (4) informes: (1) Informe N°060-GPR-2009 (ajuste trimestral marzo-mayo 2009 - Resolución Consejo Directivo N°009-2009-CD/OSIPTEL), Informe N°189-GPR-2009 (ajuste trimestral junio-agosto 2009- Resolución Consejo Directivo N°020-2009-CD/OSIPTEL), Informe N°328-GPR/2009 (ajuste trimestral Septiembre - Noviembre-Resolución Consejo Directivo N°044-2009-CD/OSIPTEL), y el Informe N° 467-GPR/2009 (ajuste trimestral Diciembre-Febrero 2010-Resolución Consejo Directivo N°069-2009-CD/OSIPTEL).	
10	Simplificación Administrativa		% de incremento de ciudadanos que acceden a los servicios de atención e información del OSIPTEL a nivel nacional.	% de incremento de ciudadanos	(*)	12%	21.41%	178.42%	Indicador = total de atenciones / total de hogares con servicio de Telefonía Fija. Atenciones: 477,289 (468,061 orientaciones a nivel nacional realizadas por el Servicio al Usuario, 8,750 expedientes resueltos por el TRASU, 3 Cursos de capacitación a empresas, y 475 asistentes a las audiencias organizadas por el Consejo de Usuarios), obteniendo un porcentaje de 21,41% de ciudadanos que acceden a los servicios de atención e información del OSIPTEL a nivel nacional . b) Total de hogares con servicio de Telefonía Fija al IV. Trimestre 2009 (dato proyectado): 2'229,396	
			% de recursos de apelación resueltos en los plazos establecidos.	% de recursos de apelación	(*)	100%	100%	100%	Durante el año 2009, se resolvieron un total 6,025 Recursos de Apelación presentado por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU. Todos los expedientes fueron resueltos en los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos.	
			% de las quejas resueltas en los plazos establecidos.	% de las quejas resueltas	(*)	100%	100%	100%	Durante el año 2009, se resolvieron un total de 2,725 Recursos de Queja presentado por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al TRASU. Todos los expedientes fueron resueltos en los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos.	
			Tiempo de emisión de los informes de supervisión.	Tiempo de emisión	(*)	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.	99.1%	104.32%	Indicador: Cantidad de Informes de Supervisión / Informes emitidos en un plazo menor o igual a 40 ds.: 230/232. En el año 2009, se han emitido el 99,1 % de los informes de supervisión en un plazo menor o igual a los 40 días hábiles de contar con toda la información requerida.	
			% de verificación del mercado de los servicios de telefonía.	% de verificación	(*)	90% de los mercados de telefonía fija, móvil, telefonía pública y tarjetas prepago.	91.9%	102.11%	Indicador: Total de mercado / total mercado supervisado: 6'127,325.79 / 6'670,694,83 .En el año 2009, se ha verificado el 91,9% del mercado de los servicios de telefonía fija, móvil, telefonía pública y tarjetas prepago.	

(*) La programación de indicadores y metas aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 031-2009-PCM, no contempló programación semestral sino anual.