

**AVANCE DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO, AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2009**

Acción estratégica	Denominación del Indicador	Meta 2009	Avance al 1er. 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 trimestre, no se ha implementado oficinas con nuevo formato.	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	1	Gerencia de Usuarios	Del 9 al 12 de febrero, personal de la Gerencia de Usuarios participó en el curso "Normatividad OSIPTEL". Dicho curso fue organizado por la Dirección Jurídico y Regulatorio de Telmex.
	Investigaciones y Pre-investigaciones sobre infracciones a las normas de libre y leal competencia.	2	En proceso de elaboración y revisión de los Informes correspondientes.	Gerencia de Relaciones Empresariales	Actualmente la Gerencia de Relaciones Empresariales se encuentra evaluando los mercados de cable, telefonía móvil, fija y larga distancia.
	100% de controversias resueltas cuyo vencimiento para emisión de resolución final sea en el periodo analizado.	100%	100%	Gerencia de Relaciones Empresariales	Al 1er trimestre se presentó ante el OSIPTEL un (1) procedimiento de solución de controversias tramitado bajo el Exp. 001-2009-CCO/CI, el cual concluyó con la Resolución N° 001-2009-CCO/OSIPTEL del 03 de abril de 2009.
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.	Se han identificado incumplimientos de las obligaciones contempladas en el marco normativo, en el 64,0% de las supervisiones.	Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Durante el I trimestre de 2009, se realizaron 65 acciones relacionadas a la Supervisión de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
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 emitido 12 Resoluciones aprobando los contratos de interconexión; los cuales se han realizado en un plazo menor a 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	1	Gerencia de Políticas Regulatorias	Resolución 009-2009-CD/OSIPTEL de 26.Feb.2009



**AVANCE DE LAS METAS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO, AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2009**

Acción estratégica	Denominación del Indicador	Meta 2009	Avance al 1er. Trimestre	Responsable de su cumplimiento	Comentarios
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%	4,22%	Gerencia de Usuarios	<p>Indicador = Total de Atenciones / Total de Hogares con Servicio de Telefonía Fija</p> <p>a) Total Atenciones (95,403): Considera la suma de lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 93,517 orientaciones a nivel nacional realizadas por el Servicio al Usuario.</li> <li>- 1,796 expedientes resueltos por el TRASU.(Recursos de Apelación y quejas).</li> <li>- 90 asistentes al curso "Normatividad OSIPTEL", organizado por Telmex.</li> </ul> <p>b) Total Hogares con Servicio de Telefonía Fija (2'262,284): se ha tomado como referencia la información de la ENAHO. Al respecto, los datos del año 2009 son estimados. En ese sentido, se ha asumido un porcentaje de crecimiento anual de los Hogares con Servicio de Telefonía Fija de 6.82% para el 2008 y de 6.82% para el 2009 respecto al 2008. El estimado para el año 2008 corresponde al promedio del crecimiento observado en el año 2007 (1,982,630) respecto al año 2006 (1'770,874) y el observado en el 2006 (1'770,874) respecto al 2005 (1'741,680). ((Porcentaje Crecimiento 1 + Porcentaje Crecimiento 2) / 2)</p>
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%	Gerencia de Usuarios	Durante el primer trimestre del presente año, el TRASU ha resuelto 1,354 expedientes de recursos de apelación, todos ellos dentro de los plazos establecidos.
	Resolver al 100% las quejas en los plazos establecidos.	100%	100%	Gerencia de Usuarios	Durante el primer trimestre del presente año, el TRASU ha resuelto 442 expedientes de quejas, todos ellos dentro de los plazos establecidos.
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.	Al primer trimestre del año 2009, se emitió el 97,7% 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2009**

Acción estratégica	Denominación del Indicador	Meta 2009	Avance al 1er. 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 al segundo semestre del año 2009.	Gerencia de Fiscalización y Supervisión	Dado las características del indicador que considera la supervisión del tráfico de todos los servicios de telecomunicaciones; el análisis requiere que se efectúe al final del año.

Fuente: Gerencias del OSIPTEL

Periodo evaluado: Primer Trimestre del año 2009

