

**REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN POR  
RESULTADOS AÑO 2003  
OSIPTEL - DIRECCION NACIONAL DE PRESUPUESTO PUBLICO  
AL CUARTO TRIMESTRE DE 2003**

El presente reporte tiene el objetivo de presentar la situación del cumplimiento al Cuarto Trimestre de las metas establecidas para los indicadores de gestión de OSIPTEL correspondientes al ejercicio 2003.

Los indicadores a evaluarse son seis (06) que se encuentran en el Convenio de Administración por Resultados, OSIPTEL-DNPP, suscrito en marzo del 2003.

Sobre el mismo, se informa que al 30 de diciembre del 2003 se ha cumplido con el 100% de las metas previstas al Cuarto Trimestre del año 2003 que se estimó en 36.15%, calculado según la Metodología para el Cálculo del nivel de cumplimiento ponderado, de acuerdo a lo establecido en el numeral VIII inciso b) del Convenio en mención (se adjunta Determinación del cuadro de ponderaciones).

Se adjunta el Reporte de Cumplimiento de Metas del Convenio de Administración por Resultados del Año Fiscal 2003 al Cuarto Trimestre.

Los comentarios con respecto al cumplimiento de los indicadores, son los que a continuación se detallan:

<b>Denominación del Indicador</b>	<b>Comentario</b>
Aprobación u observación de contratos de interconexión dentro del plazo reglamentado.	Cantidad de acuerdos en los que OSIPTEL se pronunció antes de 35 días hábiles: 14 Cantidad de acuerdos en los que OSIPTEL se pronunció después de 35 días hábiles: 00 Cantidad de acuerdos presentados: 14 Grado de incumplimiento estimado del indicador: No establecido Grado del cumplimiento efectivo del indicador: 100% Como meta al tercer trimestre se planteo que el 80% de los acuerdos de interconexión recibidos entre el 01 de enero de 2003 al 11 de agosto de 2003 sean evaluados en un plazo máximo de 35 días hábiles. El porcentaje efectivo alcanzado es de 97%.
Supervisión del cumplimiento del marco normativo.	<u>Supervisión y control de las metas establecidas en los contratos de concesión de los servicios públicos de Telecomunicaciones:</u> Total al III Trimestre: 49 Meta al III Trimestre: 45 <u>Supervisión de la continuidad en la prestación de los servicios públicos de</u>

	<p><u>Telecomunicaciones y la operatividad en Telefonía de uso público</u>  Total al III Trimestre: 17  Meta al III Trimestre: 17</p> <p><u>Supervisión de la calidad del servicio, tasación y facturación del servicio de telefonía fija y móvil en la prestación de los servicios públicos de Telecomunicaciones y la operatividad en Telefonía de uso público</u>  Total al III Trimestre: 51  Meta al III Trimestre: 32</p> <p><u>Fiscalización de los aportes 2002-AI FITEL y al OSIPTEL</u>  Total al III Trimestre: 13  Meta al III Trimestre: 13</p> <p><u>Supervisión del marco normativo de usuarios</u>  Total al III Trimestre: 183  Meta al III Trimestre: 140</p> <p>Total de supervisiones al III Trimestre: 313  Total de supervisiones - Meta al III Trimestre: 247  Total de supervisiones Meta para el año 2003: 333  Porcentaje de cumplimiento ejecutado: 93,99  Porcentaje de cumplimiento de la meta: 74,17</p>
<p>Culminación de instalaciones del Programa de Proyectos Rurales (PPR).</p>	<p>ACCESO UNIVERSAL A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES : De acuerdo a la información enviada por los operadores rurales a cargo de los proyectos financiados con los fondos de FITEL y reportados con actas de instalación, se han instalado en lo que va del año 2,427 teléfonos públicos en igual número de localidades rurales sin servicio.</p>
<p>Departamentos con presencia de OSIPTEL.</p>	<p>En el presente ejercicio se han instalado oficinas de OSIPTEL en los departamentos de Ica, Cajamarca, Puno, Ayacucho y Tacna. Las dos últimas han sido instalados en el tercer trimestre.</p>
<p>Apelaciones Resueltas.</p>	<p>La meta consiste en resolver mensualmente la cantidad de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra en el tercer trimestre, de acuerdo a lo siguiente:  ✓ Al 100% si los expedientes ingresados por mes es menor a 1.000, y,  ✓ 40% del exceso si los expedientes ingresados por mes se encuentran entre</p>

	<p>1.000 y 1500</p> <p>En ese sentido, la meta establecida se cumple con la resolución mínima en los plazos establecidos de 2,616 recursos de apelación.</p> <p>Cabe señalar que se ha cumplido al 100% con la meta establecida en el convenio de administración por resultados suscrito entre OSIPTEL y la DNPP, dado que la cantidad de expedientes resueltos en los plazos establecidos durante el tercer trimestre es de 3,534 recursos de apelación.</p>
--	---

En relación a los compromisos asumidos en el numeral VI del Convenio, debemos informar que al Tercer Trimestre se ha cumplido con el compromiso asumido por el OSIPTEL para el avance en la mejora de la gestión global de la entidad.

**COMPROMISO : Realizar trimestralmente un curso de capacitación (educación) a usuarios y/o funcionarios de empresas operadoras sobre temas relacionados a los deberes y derechos de los usuarios y procedimiento de los reclamos de los servicios de telecomunicaciones**

Durante el III trimestre se ha llevado a cabo un (1) curso de capacitación dirigido a los funcionarios de las principales empresas operadoras, encargados de resolver los reclamos y atender las consultas de los usuarios.

Este curso de capacitación se denominó “Condiciones de Uso y Procedimiento de Reclamos en las Telecomunicaciones”, y se llevó a cabo los días jueves 4 y viernes 5 de setiembre.

**COMPROMISO : Implementar una política de cobranza y pagos para ampliar el sistema de cobranza y pagos a través de la red de bancos.**

Con Resolución N° 091-2003-PD/OSIPTEL del 26 de Setiembre de 2003 se aprobó la Política de Cobranza y Pagos.

La política de cobranza y pagos de OSIPTEL presenta tres objetivos fundamentales:

- i) Atender con eficiencia y transparencia a nuestros clientes externos, constituidos principalmente por las empresas de telecomunicaciones que realizan aportes a OSIPTEL y FITEL; y el pago a nuestros proveedores.
- ii) Atender con eficiencia y transparencia a nuestros clientes internos en las obligaciones de pago de haberes al personal de OSIPTEL, atención de pago de viáticos y otros.
- iii) Contar con las herramientas necesarias para realizar una mejor gestión de los recursos financieros de nuestra institución.

El cumplimiento de estos objetivos, se realizará a través de la búsqueda permanentemente de nuevos sistemas que pongan a nuestra disposición las entidades del sistema financiero, la realización de sondeos de aceptación entre nuestros clientes, con cuya retroalimentación mejoraremos continuamente nuestros procesos y procedimientos; y la proactividad de nuestro personal que permitirá contar cada vez con mejores reportes que permitan una mejor y más rápida toma de decisiones.

## **Lineamientos para la Política de Cobranza**

Los lineamientos en los cuales se basa la política de cobranza son:

### **a) Establecimiento de facilidades para los aportantes**

Las empresas de telecomunicaciones tienen que realizar mensualmente aportes a OSIPTEL y FITEL, por lo que es necesario brindarles las facilidades del caso para que realicen sus operaciones con comodidad.

Los bancos ofrecen actualmente programas de captación de recursos e identificación de los depositantes, a través de toda su red de sucursales, agencias y oficinas. El uso de este producto bancario, redundará en beneficio de los aportantes quienes tienen mayores opciones para cumplir con su obligación mensual de aporte.

### **b) Generación de una cultura de cumplimiento de la normativa**

OSIPTEL, con fecha 25 de agosto de 2003, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 085-2003-CD/OSIPTEL, ha aprobado el Reglamento de Normas Complementarias al régimen de los Aportes administrados por OSIPTEL en la cual se establece el régimen de gradualidad de multas por no presentar la declaración jurada dentro de los plazos establecidos y el procedimiento para la atención de reclamaciones o apelaciones contra las resoluciones de determinación, resoluciones de multa, órdenes de pago y las resoluciones que resuelven las solicitudes de devolución y/o compensación emitidas por los órganos competentes de OSIPTEL.

### **c) Introducción al proceso de automatización de las declaraciones juradas**

Las empresas de telecomunicaciones podrán presentar sus declaraciones juradas a través de la página web de OSIPTEL, tal y como lo dispone el Reglamento de Normas Complementarias al Régimen de los Aportes, con ello se les brinda un medio moderno de cumplimiento de sus obligaciones formales y se incentiva el uso de la tecnología de la información.

### **d) Retroalimentación**

Con el fin de mejorar continuamente el servicio que ofrecemos a nuestros clientes externos, se realizarán sondeos de opinión sobre nuestra política de cobranza.

### **e) Actualización constante del registro de aportes**

La actualización constante del registro de aportes permitirá cumplir con la normativa vigente al respecto y generar los reportes que sean necesarios para que las instancias correspondiente puedan mejorar su proceso de toma de decisiones.

## **Lineamientos para la Política de Pagos**

### **a) Establecimiento de facilidades para los proveedores y clientes internos**

Con el fin de brindar una mejor atención a nuestros proveedores y a nuestros clientes internos, se deberá establecer un canal permanente de comunicación con los bancos, de manera que se pueda identificar nuevos sistemas que permitan mejorar continuamente el pago a los mismos.

### **b) Retroalimentación**

Con el fin de mejorar continuamente el servicio que ofrecemos a nuestros clientes externos e internos, se realizarán sondeos de opinión sobre nuestra política de pagos.

Finalmente, debemos informar que en relación a los compromisos contraídos como condicionantes del Convenio, se ha cumplido con presentar a la Dirección Nacional de Presupuesto Público, los siguientes documentos cuya copia se adjunta:

- Informe de Evaluación al Primer Semestre del 2003, remitido al MEF con Carta N° 624-GG-GAF/2003 del 01 de agosto del 2003.
- Carta No. -GAF/2003 del 14 de octubre remitido a la DNPP el 15 de Octubre , con la información de la ejecución al Tercer Trimestre del 2003.