Anexo 1: Evaluación Cualitativa del Plan Operativo Institucional Año 2018

OSIPTEL G.P.P. D. VILLAVICENCIO

OSIPTEL GPP R. ZELAYA

OSIPTEL GPP E. CHACON

osiptel

CONTENIDO

I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)..... 2

Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio. 2

Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios. 19

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos. 39

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad. 71

II. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento..... 72

Alta Dirección - Presidencia del Consejo Directivo / Gerencia General 72

Gerencia de Administración y Finanzas 74

Órgano de Control Institucional 88

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. 90

Gerencia de Comunicación Corporativa 105

Procuraduría Pública. 108

III. Evaluación Cuantitativa del POI 2018 111

I. Detalle de logros alcanzados por Producto (Unidades Orgánicas de Línea)

Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

El cumplimiento del Producto 1 es de 98% y cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Lo alcanzado en este Producto se describe a continuación a nivel de indicadores de desempeño, asimismo, se detallan los resultados obtenidos en cada actividad.

Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	En el año 2018 el Índice de Calidad de Telefonía Móvil obtenido fue de 0.97, superior al correspondiente rango mínimo establecido de 0.80. Dicho índice es el resultante ponderado por empresas y por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad TINE, TLLI, CV, CR y TEMT, los mismos que están en función de la disponibilidad del servicio (DS).
Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones	En el año 2018 el nivel de Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) alcanzó en promedio los 99,66%, siendo la meta estipulada para el período del 95% como porcentaje mínimo de permanencia. Los datos obtenidos corresponden a las mediciones realizadas en Centros Poblados Urbanos del cual se muestran adicionalmente los resultados de otros indicadores como el de Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT).
Porcentaje de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	Hacia el mes de octubre del 2018 (última información reportada por las empresas operadoras) el porcentaje de centros poblados con cobertura móvil declarada es de 45,637, lo que representa el 45,6% de un total de 99,997 centros poblados a nivel nacional.
Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet	En el año 2018, la Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de Internet, se situó en el 50%. Parte del cálculo de los resultados corresponde a la mejora observada en el indicador de CVM del servicio de internet móvil de la empresa Vittel en el departamento de Piura, en donde en el periodo 2017-2 alcanzó el porcentaje de CVM-DL del 77.59% (Meta 90%). En el periodo 2018-1 se volvió a medir en el mismo lugar obteniéndose un porcentaje de CVM-DL del 95.05% superior a la meta del 95%.
Índice de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet	Durante el año 2018, se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet el mismo que alcanzó en promedio el 92,5%, las que corresponden a resultados de las mediciones a nivel nacional del servicio de Internet. Al respecto, en el 2018 se realizaron 694 mediciones sobre Calidad Móvil de Internet en 297 Centros Poblados Urbanos. También, se emitieron 4 informes respecto al cumplimiento de CVM correspondientes al periodo 2017-2 de las 4 EO móviles; y 3 informes por el CVM de Internet Fijo correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (2017-1) y América Móvil Perú S.A.C. (2017-1 y 2017-2).
% de monitoreos en los que de encontrarse problemas, se solucionaron	Durante el año 2018, el porcentaje de monitoreos en los que se detectaron problemas y fueron resueltos antes de la culminación del mismo, alcanzó el 16%.

Nombre del indicador	Detalle del logro la meta
	Cabe destacar que aquellos que destacaron por su solución fueron los realizados con ocasión de la visita del Papa Francisco en diferentes lugares del Perú.
% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	En el año 2018, el porcentaje de supervisiones en los que se detectaron problemas, y fueron resueltos antes de su culminación, alcanzó un valor del 67.8%, siendo el principal elemento la subsanación por eximencia a la sanción (artículo 255º LPAG)
% de compromisos de mejora ejecutados por las empresas operadoras	Durante el año 2018, el porcentaje de compromisos de mejora ejecutados por las empresas operadoras ascendió al 67.13%.
% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	El porcentaje de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas alcanzó en el 2018 el 66.7%. Dicho porcentaje incluye la verificación del cumplimiento de las Medidas Correctivas y Cautelares impuestas.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones.

En el año 2018 se supervisó y/o monitoreó un total de 9,388 localidades urbanas y rurales a nivel nacional en lo concerniente a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles; así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.

Es importante destacar que alrededor del 90% de las acciones son realizadas vía remota (llamadas a través del IVR, análisis de manchas de cobertura), quedando para las mediciones de los indicadores de calidad móvil (CV, CCS, TEMT) y de internet, las que son utilizadas con equipos técnicos especializados para tal fin.

Se realizaron un total de 17,393 supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones a disponibilidad y continuidad de teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas rurales y calidad de telefonía móvil e internet; además de compromisos contractuales como la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles; así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica.

Evaluación de los indicadores de calidad.

Se culminó con las mediciones en campo de calidad correspondiente a los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT). En aquellos centros poblados donde se detectó incumplimiento de los valores objetivos establecidos se solicitó los Compromisos de Mejora respectivos.

Cabe precisar que las mediciones en campo de calidad corresponden a los semestres 2018-1 y 2018-2 y fueron realizadas en un total de 640 centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional.

De la misma forma, se procedió con la publicación en la página web del OSIPTEL los resultados de los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), correspondiente a los semestres 2017-2 y 2018-1, de los cuales se emitió los correspondientes informes.

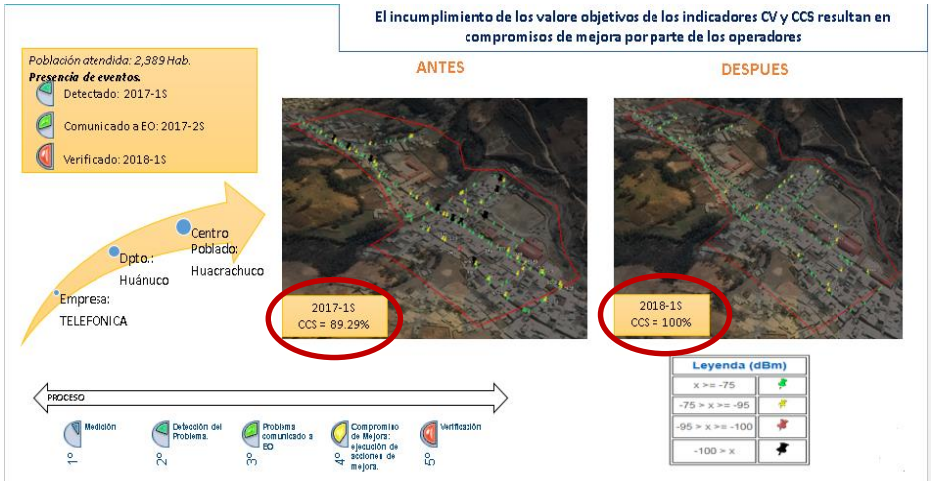
En promedio en el 2018, más del 67% de los Compromisos de Mejora (CM) se ha verificado su efectividad a través del cumplimiento del Valor Objetivo de los indicadores de calidad, que generaron la emisión de los mismos, lo cual se muestra en la siguiente Tabla:

	2018-1	2018-2	TOTAL 2018	2G	3G
(1) Compromisos de Mejora (CM)	146	210	356	298	56
(2) Mejoraron	101	138	239	198	38
(3) No Mejoraron	13	70	83	93	16
(4) No Medidos	32	2	34	7	2
Indicador = (2)/(1)	69,2%	65,7%	**67.1%**	66,4%	67,9%

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio

La efectividad de los CM y su incidencia en los resultados de los indicadores de calidad se puede apreciar para el caso de Telefónica del Perú S.A.A. en cuanto al performance de los niveles alcanzados en las mediciones realizadas en los semestres 2017 – 1S y 2018-1S en el centro poblado de Huacrachuco en el departamento de Huánuco.

Comparación antes y después del indicador de CCS en el Centro Poblado Huacrachuco (Huánuco) luego de la emisión del Compromiso de Mejora



Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio

Cabe precisar que con los Compromisos de Mejora se ha llegado a beneficiar alrededor de 7.5 millones de habitantes a nivel nacional. En este año se ha verificado el desempeño de los indicadores de calidad en alrededor de 350 Centros Poblados a nivel nacional que contaban con compromisos de mejora, beneficiando a más de 10 millones de habitantes. Con este tipo de herramientas, se evidencia la mejora en la calidad del servicio móvil que las empresas operadoras brindan a sus usuarios.

Asimismo, con ocasión de la visita del sumo pontífice Papa Francisco en las regiones de Madre de Dios, La Libertad y Lima (Base Aérea de Las Palmas), se realizaron preventivamente monitoreos a las cuatro (4) empresas operadoras móviles, obteniéndose mejoras en sus redes así como en la operatividad del servicio, considerándose que se trataba de eventos de concurrencia masiva donde podría generarse congestión en los servicios de telecomunicaciones móviles como en el uso intensivo de datos.

En cuanto al servicio de internet se realizaron mediciones en 297 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional, en cuanto al servicio de Internet fijo realizadas a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. e internet móvil 3G y 4G LTE a las 4 empresas operadoras.

Para las mediciones realizadas, se pudo determinar que el nivel de cumplimiento del indicador de velocidad mínima se situó en 92.5%. También se evaluó la tasa de solución de incumplimientos detectados la misma que alcanzó el 50%.

Por otro lado, se realizó la evaluación del indicador de calidad CVM del servicio de acceso a internet móvil de las 4 empresas operadoras móviles, para el segundo semestre de 2017; y para el servicio de internet fijo para las empresas América Móvil Perú S.A.C. (2017-1 y 2017-2) y Telefónica del Perú S.A.A. (2017-1).

También se realizó el monitoreo con el objetivo de tomar conocimiento del desempeño de las estaciones base (BTS) de las 4 empresas operadoras móviles, respecto al Throughput en relación a las velocidades promedio de datos que estas proveen a nivel nacional para asegurar la velocidad ofrecida a sus usuarios en razón al indicador de Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) para las tecnologías 3G (UMTS, HSPA, HSPA +) y 4G (LTE) ofrecidas a los abonados, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad.

Adicionalmente, se supervisó la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), por parte de la empresa Viettel Perú S.A.C., en lo correspondiente al primer, segundo, tercer, cuarto trimestre del 2017 y primer trimestre 2018. En cuanto a la empresa Entel Perú S.A. por los 4 trimestres del año 2017 tanto de los indicadores mencionados como estaciones base (BTS) observadas. América Móvil Perú S.A.C. por su parte se le evaluó los 4 trimestres de 2017; mientras que Telefónica del Perú S.A.A. el III y IV trimestre 2016 del indicador en si como en las estaciones base (BTS) observadas.

Asimismo, se realizó la evaluación del indicador de calidad Tasa de Incidencia de Fallas (TIF) del servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. en lo concerniente al año 2017

En cuanto a la Calidad de la Cobertura del Servicio (CCS) brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. se realizaron acciones respecto a los reclamos de: i) Alcalde provincial de Huacaybamba, región de Huánuco, por deficiencias en la señal móvil; ii) Congresista de la República Miguel Antonio Castro Grandez, quien traslada el reclamo del Alcalde de la Municipalidad

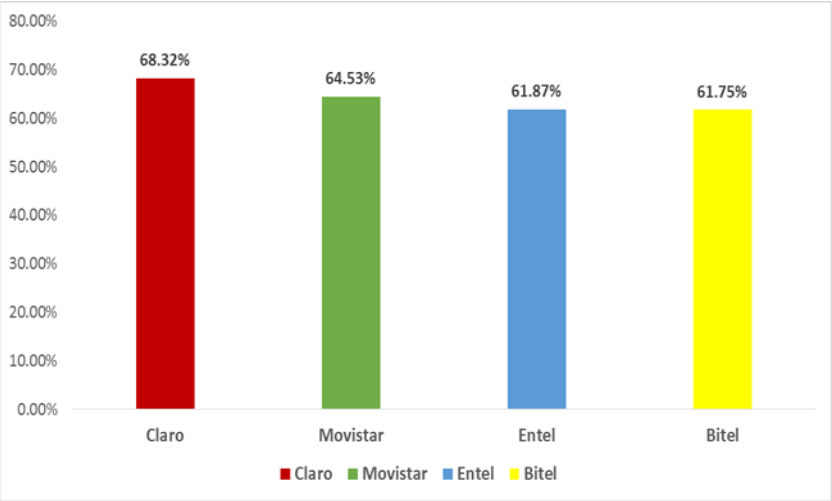
Distrital de Molinopampa (Amazonas) por deficiencias en la señal móvil; iii) Congresista Roy Ventura Ángel traslada a OSIPTEL el pedido del alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa Lucia (Ayacucho) en relación a la instalación del servicio público de telefonía móvil por parte de las empresas operadoras.

Asimismo, en cuanto al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, se realizaron mediciones de campo a las 4 empresas móviles, en cuanto a la Zona de Exclusión Especial, alrededor de ocho (8) establecimientos penitenciarios ubicados en Lima, donde se tienen instalados equipos bloqueadores de señales radioeléctricas, con lo que se estaría delimitando el grado de afectación de los equipos bloqueadores y de los servicios públicos de telecomunicaciones, ubicados alrededor de los Centros Penitenciarios. También se monitoreó del desempeño de la empresa comercializadora PRISONTEC S.A.C. respecto al cumplimiento del indicador de calidad Tasa de Reparaciones para el año 2017.

Respecto al Índice de Conectividad Distrital, se realizó el Ranking de Conectividad Distrital en 49 distritos de Lima Metropolitana, 49 distritos., midiéndose voz en 2G/3G, e internet en 3G/4G. Dichos resultados fueron remitidos a la GPRC y la GG, a través del Memorando Nº 00596-GSF/2018 del 28 de junio de 2018, algunos de los cuales son mostrados en los siguientes cuadros:

	Calidad por Operador			
	Claro	Movistar	Entel	Bitel
Promedio Ponderado por Tráfico 3G y 4G	68.32%	64.53%	61.87%	61.75%
Promedio Total Ponderado por Tráfico (Todas las operadoras)	64.12%			
Diferencia	4.20%	0.42%	-2.25%	-2.37%

Fuente: Nota de Prensa del 22/08/2018



Fuente: Nota de Prensa del 22/08/2018

De la misma manera, en el segundo semestre del año se culminaron con las mediciones del en las ciudades de Arequipa y Trujillo, cuyos resultados fueron alcanzados a la GPRC mediante Memorando Nº 01105-GSF/2018 del 27/12/2018.

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y /o urbanas.

Se supervisó en 3,328 centros poblados rurales, en cuyos lugares se verificó el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales.

Adicionalmente, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad (Reglamento), respecto a:

- Evaluación del cumplimiento del artículo 13° y el 3er numeral del anexo 07 del Reglamento por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A., correspondiente al año 2017, y en cuanto al artículo 13° en lo que concierne al primer y segundo trimestre 2018. Asimismo, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Medida Correctiva impuesta por el OSIPTEL mediante Resolución de Gerencia General N° 204-2017-GG-OSIPTEL.

- Evaluación del cumplimiento de los artículos 10º, 11º, 12°, 14º, 16º, 17º, 18º, el anexo 6 y el numeral 9 del anexo 7 del Reglamento por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., correspondiente al año 2016,

En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisó 4,398 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.

Sobre el particular, se emitieron informes sobre el cumplimiento de los artículos 5°, 6y 16° del citado cuerpo normativo para el periodo 2017 correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A., las mismas que, a partir del 21 de marzo de 2014 que se cumplió el primer hito de la Adenda del Contrato de Renovación; se realizó en el 2017 un total de 1,102 puntos de supervisión, correspondiéndole a las cláusulas I, II, V y principalmente la IV. Por otro lado, cabe precisar que la supervisión de la cláusula III (tarifa social) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan.

Adicionalmente, se emitieron los siguientes informes sobre la evaluación del cumplimiento de las cláusulas II, y V del anexo términos y condiciones de la adenda a los contratos de concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil.

En relación al proyecto "Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro" se ha realizado 438 supervisiones (nodos) en el año 2018.

En el período en mención se emitió informes sobre la evaluación de la operatividad general del servicio de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica con respecto al IV trimestre 2017 y primero, segundo y tercero del 2018.

Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Se iniciaron 106 procedimientos administrativos sancionadores (PAS) y 10 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC). Asimismo, se evaluó los descargos alcanzados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (45), América Móvil Perú S.A.C. (19), Viettel Perú S.A.C. (26), Entel Perú S.A. (30), Gilat To Home Perú S.A. (4), Level 3 Perú S.A.(2), y otras; emitiéndose para tal efecto, un total de 145 Informes de Análisis de los Descargos.

Asimismo, al cierre del año, el porcentaje de culminación de la etapa de instrucción, en casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras, dentro del plazo establecido en el Memorando Nº 665-GG/2015, se situó alrededor de los 62% del total de expedientes sancionadores afectos al Memorando Nº 665-GG/2015, tramitados en el año.

Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.

A través de la Resolución Nº 278-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó la "Metodología para medir los niveles de servicio (SLA) de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica" – Resolución de Consejo Directivo N° 278-2018-CD/OSIPTEL.

Asimismo, también se publicó el Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía pública en Centros Poblados Rurales (Resolución Nº 288-2018-CD/OSIPTEL). Cabe precisar que dicho proyecto normativo se encuentra en etapa de comentarios.
Por otro lado, la GSF emitió el Informe Nº 00140-GSF/SSCS/2018, Identificación de Oportunidades de Mejora al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, cuyas propuestas principales son las siguientes:

Indicador		Resumen de propuesta
Aspectos Generales		• Captura de la calidad de Experiencia del usuario, como objetivo principal del Reglamento de Calidad (indicadores de red, mediciones en campo y encuestas de satisfacción del servicio). • Aplicación del alcance del Reglamento a zonas rurales. • Integración del Reglamento de Calidad, Cobertura y Disponibilidad y Continuidad Rural en un mismo cuerpo normativo. • Acceso a los Sistemas OSS y BSS de los operadores. • Establecimiento de Rankings de Calidad con fines informativos. • Ajustes al régimen de infracciones y sanciones.
Voz Móvil	**CCS**	Establecimiento de valores diferenciados por tecnología:

	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)
Nivel de señal (dBm)	Rx Level ≥ -95	RSCP ≥ -95	RSRP ≥ -105

	CV	Valores objetivos escalonados para los centros poblados rurales:

<table>
<tr><th colspan="2">Indicador</th><th>Resumen de propuesta</th></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>
<table>
<tr><th>Período</th><th>Valor Objetivo CV</th><th>Periodo de Evaluación CV</th></tr>
<tr><td>I Año de evaluación</td><td>≥ 2.80</td><td>Semestral</td></tr>
<tr><td>II Año de evaluación</td><td>≥ 2.90</td><td>Semestral</td></tr>
<tr><td>III Año de evaluación</td><td>≥ 3.00</td><td>Semestral</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>TEMT</td><td>Valor objetivo diferenciado, para aquellos centros poblados que cuenten con cobertura móvil y backhaul satelital.</td></tr>
<tr><td></td><td>TINE y TLLI</td><td>• Ajuste del valor objetivo del TINE a 2%, de manera gradual.
• Ajuste del Anexo 6 del reglamento vigente (definición del TINE) con la finalidad de que converse con la metodología de cálculo en base a contadores definida en el Anexo 16 del Reglamento vigente (captura de desempeño de la red en el segmento de radio acceso).
• Mantener valor objetivo del TLLI.
• Adicionar criterio adicional para definir a una estación base como observada, en el segundo nivel de evaluación del TINE y TLLI, o como alternativa al análisis de estación por estación, analizar el TINE/TLLI mayor a 5%/4% respectivamente a nivel de distritos y en caso superen dichos valores, se aplicaría un compromiso de mejora.
• Realizar mediciones de accesibilidad y retenibilidad de manera informativa.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Servicio de Acceso a Internet</td><td>Establecer 2 niveles de evaluación para Internet Fijo y Móvil:
○ 1er Nivel: Evaluación Departamental (Para comparación a través de sondas embebidas[1])
○ 2do Nivel: Evaluación a nivel de Distritos o CCPP, previo análisis de elementos de red que permitan conocer potenciales zonas con deficiencias de calidad. Incumplimiento de valor objetivo amerita compromiso de mejora.
• Cálculo de muestras definiendo fórmula general, la cual se ajustaría de manera semestral en función de la variabilidad de las mediciones previas, considerando un error de 5%, y un intervalo de confianza del 95%.
• Esquema de transición entre sondas no embebidas (actualmente adquiridas por las empresas operadoras) y sondas embebidas.
• Considerar que las mediciones de Internet Móvil, se puedan realizar vía Drive Test.
• Las mediciones de Internet Móvil no deben de descontar los datos del plan del usuario (Zero Rating).
• Tercera entidad gestionaría (resguardo y pre procesamiento) las mediciones de Internet Fijo y Móvil, para el posterior procesamiento y cálculo de los indicadores por parte del Regulador.
• Inclusión de los principales enlaces de transporte microondas que se utilicen como ruta principal (v.g. Yurimaguas- Iquitos), dentro del reporte del indicador TOE.
• Necesidad de contar con servidor centralizado del OSIPTEL para supervisiones de Internet Fijo y Móvil.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Disponibilidad de Servicio</td><td>• Ajuste del valor objetivo del indicador disponibilidad, para todos los servicios.
• Criterios para establecer el análisis de eventos críticos.
• Criterios adicionales para la consideración de eventos no reportados.
• Exigir información sobre las devoluciones de los abonados afectados a través del SISREP, como máximo 30 días después de ocurrido la afectación.
• Tipificar como “LEVE” el incumplimiento de reportar fuera de plazo la información de abonados afectados.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Cobertura Móvil</td><td>• Establecimiento de valores diferenciados por tecnología.
• Supervisión de cobertura acorde con supervisión de CCS, con la finalidad de establecer sinergias en la supervisión y ahorros en presupuesto.
• Ajustes en reporte de cobertura y reporte de estaciones base.
• Exigencia de medición en campo de un porcentaje de cobertura declarada por parte del operador.
• Traslado de algunos artículos al Reglamento de atención de Reclamos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Disponibilidad y Continuidad Rural</td><td>• Establecimiento de valor objetivo para el indicador disponibilidad de TUP rural, a nivel departamental y semestral[2].
• Evaluación de evento crítico de servicio de TUP rural, buscando reemplazar al análisis de continuidad rural actualmente vigente.
• Inclusión de indicador de Accesibilidad del Servicio de TUP rural.
• Inclusión de procedimiento para la solicitud de la disminución del horario de atención.
• Ajustes en el análisis del periodo de observación.</td></tr>
<tr><td colspan="2">TLLC, TR, TIF, RO.</td><td>• TLLC indicador informativo.
• No considerar TIF, en vista que estaría incluido en indicador Disponibilidad de TUPs (urbano y rural).</td></tr>
</table>

[1] Sonda Embebida Fija: Actualización del CPE del usuario para que cuente con funcionalidades de medición de parámetros de calidad. Sonda Embebida Móvil: Aplicativo preinstalado en los terminales móviles de los usuarios, que permita realizar mediciones de calidad en segundo plano.

[2] Incluye la inclusión del indicador disponibilidad para el servicio de TUP urbano.

Indicador	Resumen de propuesta
	• Reevaluar indicador TIF (no aplicabilidad para ciertos servicios, aumentar rigurosidad para el Servicio de Distribución de Radiodifusión por cable) • Traslado del indicador RO al Reglamento de Calidad de Atención de usuarios.
Distribución por Cable (TV Paga)	• Evaluación más detallada sobre la factibilidad de ampliar los indicadores técnicos aplicables al servicio de tv paga, así como analizar de manera más detallada la inclusión de indicadores no técnicos para el mejoramiento del servicio

Fuente: Informe Nº 00140-GSF/SSCS/2018

Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos

Al respecto, se evaluó 2 mecanismos de prevención ante eventos de importancia tales como fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afecten los servicios de telecomunicaciones

1. Respecto a operatividad y funcionamiento de las redes de los 4 operadores móviles, en la base aérea Las Palmas (Lima), Trujillo y Puerto Maldonado, con ocasión de la visita del Papa Francisco, como medidas de prevención ante cualquier evento que pudiera afectar el servicio móvil (Informe Nro.00039-GSF/SSCS/2018).

EMPRESA OPERADORA	Planes de Monitoreo
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	001-2017-GSF/MON
ENTEL PERÚ S.A.	002-2017-GSF/MON
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	004-2017-GSF/MON
VIETTEL DEL PERÚ S.A.C.	003-2017-GSF/MON

Fuente: Informe Nº 00039-GSF/SSCS/2018

2. Acciones de prevención ante los fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afecten los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

   - Red Core y Transporte: El OSIPTEL realizó el monitoreo de los respaldos y/o mecanismos de protección de la Red de Transporte en el NOC de TELEFONICA, CLARO, ENTEL y BITEL que consistieron en pruebas de conmutación en horarios de ventanas programadas; es decir, desde las 00:00 a 05:00 horas.

     Pruebas:
     - ✓ Conmutación del enlace principal de fibra óptica DWDM al enlace de respaldo y/o mecanismos de protección en las regiones norte, centro oriente, sur y centro
     - ✓ Verificación que el tráfico cursado pase del principal al respaldo y/o mecanismo de protección
     - ✓ Verificación de los Log de tráfico de los enlaces de fibra óptica DWDM antes y después de la conmutación en las regiones norte, centro oriente, sur y centro

- ✓ Pruebas de llamadas y verificación de los servicios de acceso a internet con la participación de las oficinas desconcentradas del OSIPTEL de las diferentes regiones del país.

- Red De Acceso: El OSIPTEL realizó el monitoreo de verificación de los respaldos y/o mecanismos de protección de la Red de Acceso de TELEFONICA, CLARO, ENTEL y BITEL en estaciones base en los departamentos de Ica, Huancavelica, Lima, San Martín, Junín, Madre de Dios, Cajamarca, Ucayali, Arequipa, Amazonas, Moquegua, Loreto, La Libertad, Tumbes, Ancash, Pasco, Lambayeque, Huánuco, Apurímac, Cusco, Ayacucho, Puno y Tacna.

  Pruebas:
  - ✓ Conmutación de la energía principal al sistema de energía de respaldo y/o mecanismo de protección (Banco de Baterías y grupo electrógeno)
  - ✓ El tiempo que duró el monitoreo fue aproximadamente 60 minutos y los mecanismos de protección del sistema de energía estuvieron operando con normalidad en las estaciones base.
  - ✓ Verificación de los Log de alarma de energía antes y después de la conmutación
  - ✓ Verificación de los servicios.

Adicionalmente, se implementó un nuevo mecanismo de prevención que permitiese difundir comparaciones entre empresas respecto a su desempeño respecto a los indicadores de calidad de móvil

Se hizo de conocimiento de la ciudadanía, el Ranking de Calidad Móvil distrital 2018 elaborado por el OSIPTEL, donde se mostró el desempeño de calidad de los servicios de telefonía e internet móvil brindado por las empresas operadoras, en 49 distritos de Lima Metropolitana.

Dicha calidad móvil distrital analizó la cobertura de la señal 3G, la calidad de la voz y la velocidad promedio de descarga en redes 3G y 4G, sobre la base de mediciones que se realizaron en un recorrido por las diferentes calles y avenidas con equipos de última generación, además que considera la Tasa de Intentos de llamadas No establecidas (TINE) y Tasa de llamadas interrumpidas (TLLI), que son reportadas periódicamente por las empresas operadoras.

5.1. Ranking de Calidad por Operador, por Distrito

Posición	Distrito	Calidad por Operador			
		Claro	Movistar	Entel	Bitel
1	SAN BARTOLO	79.75%	86.85%	87.69%	77.51%
2	CHACLACAYO	77.05%	86.64%	76.14%	72.58%
3	PUNTA NEGRA	77.79%	81.20%	81.41%	76.39%
4	BARRANCO	73.22%	79.71%	90.13%	73.30%
5	PUNTA HERMOSA	72.25%	80.86%	83.32%	72.89%
6	LA MOLINA	78.86%	78.41%	70.71%	71.74%
7	SANTIAGO DE SURCO	80.86%	73.89%	69.18%	68.94%
8	SAN ISIDRO	76.51%	73.31%	66.19%	72.21%
9	PUCUSANA	67.06%	75.12%	70.50%	73.25%
10	CIENEGUILLA	72.69%	71.33%	72.79%	65.20%
11	LURIGANCHO	71.16%	72.87%	72.13%	65.08%
12	EL AGUSTINO	70.96%	67.54%	71.80%	69.72%
13	SANTA ANITA	69.90%	72.25%	61.44%	63.13%
14	CHORRILLOS	69.59%	72.35%	58.30%	64.40%
15	LIMA	73.29%	68.60%	62.54%	56.72%
16	LURIN	68.97%	65.99%	68.85%	64.88%
17	ATE	72.11%	72.55%	53.53%	58.27%
18	SAN BORJA	70.53%	62.52%	70.57%	67.59%
19	LOS OLIVOS	70.14%	68.77%	55.82%	64.69%
20	BELLAVISTA	69.71%	61.50%	67.33%	69.83%
21	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	69.91%	64.53%	61.77%	67.42%
22	INDEPENDENCIA	68.68%	62.11%	68.73%	65.88%
23	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	67.62%	66.53%	65.03%	56.00%
24	LA PUNTA	64.40%	61.52%	69.99%	69.73%
25	LA VICTORIA	70.50%	65.78%	57.51%	59.17%
26	SAN JUAN DE LURIGANCHO	71.60%	62.24%	62.14%	48.94%
27	SANTA MARIA DEL MAR	80.72%	35.16%	84.98%	74.16%
28	LA PERLA	65.13%	57.77%	67.70%	66.84%
29	LINCE	65.92%	58.33%	64.67%	65.19%
30	PUENTE PIEDRA	64.17%	58.95%	69.09%	61.95%
31	SAN MIGUEL	63.99%	59.85%	65.57%	63.78%
32	SAN LUIS	66.09%	61.08%	61.09%	60.54%
33	JESUS MARIA	64.57%	60.36%	63.13%	62.05%
34	BREÑA	63.00%	61.02%	62.88%	63.49%
35	PUEBLO LIBRE	63.12%	59.90%	63.81%	64.41%
36	SURQUILLO	62.75%	60.69%	62.58%	62.16%
37	RIMAC	64.37%	57.95%	60.88%	63.28%
38	MIRAFLORES	62.06%	60.30%	60.08%	61.98%
39	SAN MARTIN DE PORRES	62.43%	59.47%	58.79%	61.13%
40	CALLAO	62.88%	56.94%	62.84%	57.76%
41	MAGDALENA DEL MAR	62.08%	54.06%	62.92%	63.15%
42	VENTANILLA	63.01%	53.72%	60.36%	60.84%
43	COMAS	62.63%	58.29%	49.91%	58.40%
44	VILLA EL SALVADOR	60.72%	57.78%	52.79%	55.47%
45	ANCON	61.28%	46.23%	60.87%	60.27%
46	SAN JUAN DE MIRAFLORES	59.72%	52.19%	52.25%	52.46%
47	CARABAYLLO	57.21%	50.20%	50.56%	55.03%
48	SANTA ROSA	53.12%	28.83%	57.02%	64.60%
49	PACHACAMAC	45.89%	32.92%	61.41%	59.36%

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de la Calidad de los Servicios

- **Ranking de Calidad a nivel distrital:**

Posición	Distrito con población constante	Distrito con población y/o demanda estacional
1.	Barranco, 78.6%	San Bartolo, 83.5%
2.	La Molina, 76.3%	Chaclacayo, 79.9%
3.	Santiago de Surco, 74.6%	Punta Negra, 79.5%

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de la Calidad de los Servicios

Implementar alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo.

- Emisión de un Instructivo para verificar los monitoreos de Planes de contingencia (mecanismos de protección y/o respaldo en la red de acceso y transporte).
- Se identificó como mecanismos costo/efectivo, la implementación de un NOC para el monitoreo en línea en los Centros de Gestión de las empresas operadoras.
- Se identificó y recomendó varios cambios al Reglamento de Calidad (ref. Informe Nº 00140-GSF/SSCS/2018).

Diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional.

Se ha realizado un diagnóstico de la situación y de las tendencias de los servicios de telecomunicaciones a nivel mundial, así como del país, desde un punto de vista de la penetración y evolución de los mismos. Dicho análisis sirvió de insumo para identificar las principales necesidades de vigilancia del equipo técnico de Calidad de Servicio,

liderado por la GSF, en el marco del Procedimiento de Vigilancia Competitiva de la Entidad para el año 2019.

En tal sentido, a continuación se detallará el diagnóstico realizado, así como las necesidades VIC identificadas:

- Calidad en la prestación del servicio de internet;
- Evolución de los indicadores de calidad de los SSPPTT, cobertura e infraestructura móvil;
- Desempeño del servicio de TV de Paga;
- Interrupciones de los SSPPTT en zonas rurales;
- Planes de Expansión y/o Mejoras Tecnológicas implementadas/ejecutadas por las Empresas Operadoras.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones Retraso en la conformación de los Equipos de Vigilancia Falta de información del objetivo de la labor de vigilancia, lo cual afectó el desempeño de los trabajos relacionados a los equipos. Algunas tareas del PEI están repetidas o su formulación no era aplicable.	Se cumplió (con cierto desfase) con los entregables programados (Ej. Procedimiento de Vigilancia). Se interiorizó la labor de vigilancia, con la ayuda del consultor del VIC, en el personal de los Equipos de Vigilancia Se alcanzaron propuestas de modificación de actividades y metas del PEI

Acción Común - Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.

El cumplimiento de esta Acción Común es del 100% cuyo responsable es la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).
A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas	El porcentaje de herramientas implementadas y/o mejoradas que contribuirán a fortalecer el sistema de vigilancia responden al 50% de la lista enviada a GTICE a través del Memorando Nro.001016-GSF/2018. De dicho porcentaje destacan el SISVET, SISREP, SIRUTEL, Nemo-INVEX, entre otros.
% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso	Del porcentaje de herramientas implementadas y/o mejoradas, que se determinaron (50%), se ha determinado su efectividad en su uso en un 80% de las mismas, como son el SISVET, SISREP, SIRUTEL, Nemo-INVEX software, Analyzer, entre otros.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente	Se atendió el 100% de los problemas de calidad reportados a la GSF principalmente en los servicios de telefonía móvil, internet, así como por ubicación de cableados y antenas; manifestados por autoridades regionales y pobladores en los departamentos de Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ucayali.

Detalle de resultados:

Se propuso la **constitución del Equipo de Vigilancia** que fue ratificado por la Gerencia General.

El Equipo de Vigilancia preparó el **Procedimiento de Vigilancia** el mismo que fue emitido a través del Informe Nro. 00271-GSF/2018 del 27.12.2018, misma fecha que fue elevado el documento a la Gerencia General.

Se **evaluó la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa**, la correspondiente a los indicadores de Disponibilidad, TINE y TLLI; así como de Cobertura. Los reportes y resultados estadísticos para dichos indicadores fueron alcanzados en el Informe Nro. 00223-GSF/SSCS/2018.

Por otro lado, se ha venido trabajando en **establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL** y para facilitar la labor de vigilancia. A pesar que consideramos que el establecer mecanismos de cooperación debería dársele una tratamiento institucional, se le solicitó al MTC a través de la carta C.01093-GSF/2018 del 27.11.2018 los reportes estadísticos trimestrales de los SSPPTT, solicitud que se le viene haciendo seguimiento, dado que aún no ha sido atendida (ref. Informe Nro. 00211-GSF/SSCS/2018).

Asimismo, la GSF en el Informe Nro.00002-GTNOC/2018 (Informe NOC), que elaboró el Equipo Técnico encargado de analizar la creación de un Centro de Información de Operaciones de la Red de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones (Equipo Técnico NOC), **identificó todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas**, los mismos que a manera de resumen se detallan a continuación (ref. Informe Nro. 000203-GSF/SSCS/2018):

Sistemas OSS[3]**:** Contadores de red, Registros de eventos de la red, Alarmas de elementos de red, información georeferenciada de enlaces de transmisión de microondas, fibra óptica y satelital, Indicadores de calidad (Key Performance Indicators - KPI), Registro de configuraciones de equipamiento de red y acceso remoto a elementos de red, Tráfico cursado por elemento de red, Información de CDRs para el análisis de calidad de servicio.

Sistemas BSS[4]**:** Abonados activos por servicio, Reclamos por servicio, Información de Registros de llamadas (CDRs) para el proceso de facturación, Información

[3] Operation Support System (Sistemas de Soporte de Operaciones).
[4] Business Support Systems (Sistemas de Soporte al Negocio).

detallada de las características de los planes contratados por los usuarios, Sistemas de Atención al Cliente (CRM) y Sistemas de Facturación.

De la misma manera, en el desarrollo del Informe NOC, se estableció los **mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo** frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica.

De otra forma respecto a la realización de la **integración de base de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**, se logró integrar dos bases de datos a fin de verificar problemas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones:

i) Los contadores de llamadas y/o en los registros de tráfico de las estaciones base son reportados diariamente por las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A, América Móvil Perú S.A.C, Entel Perú S.A. y Viettel Peru S.A.C. a través del "Sistema de Intercambio Centralizado".
ii) Bases de Datos de Cobertura de las empresas mencionadas en el literal i)

Dicha integración se realiza en una Base de Datos que se encuentra almacenada en el servidor administrado por GTICE y cuya Tabla se denomina SISTRAF (ver Informe Nro. 00211-GSF/SSCS/2018).

También, se logró **identificar los problemas de calidad de la prestación de los servicios por tipo de servicio,** lo cual sirvió de insumo para determinar 5 necesidades principales de vigilancia e inteligencia competitiva (VIC):

- Necesidad VIC 1: Calidad en la prestación del servicio de Internet
- Necesidad VIC 2: Evolución de indicadores de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (SSPPTT), cobertura e infraestructura móvil.
- Necesidad VIC 3: Desempeño del servicio de TV de Paga
- Necesidad VIC 4: Interrupciones de los SSPPTT en zonas rurales
- Necesidad VIC 5: Planes de Expansión y/o Mejoras Tecnológicas implementadas/desarrolladas/ejecutadas por las empresas operadoras.

De la misma manera, se generaron **9 reportes periódicos sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios,** correspondiente a los periodos de Enero – Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, incluidos como anexo del Informe Nro. 00203-GSF/2018, Septiembre, Octubre, Noviembre (correo electrónico del 17.12.2018), Diciembre (correo electrónico del 21.12.2018).
En adición a lo anterior, se preparó un informe que consolidaba y analizaba la información de los indicadores de TINE, TLLI, cobertura e interrupciones (ver ejemplos)

Cantidad de interrupciones reportadas por zonas y trimestre
(01 enero al 20 de diciembre de 2018)

TRIMESTRE	ZONA	MOVISTAR	BITEL	Otros	CLARO	ENTEL	Total general
Trim.1	CENTRO	380	30	73	35	27	545
	NORTE	76	16	5	30	17	144
	SUR	94	24	5	10	8	141
	ORIENTE	42	10	1	18	5	76
Trim.2	CENTRO	376	82	46	37	13	554
	SUR	109	44	4	7	20	184
	NORTE	57	42	8	30	19	156
	ORIENTE	49	60		8	16	133
Trim.3	CENTRO	363	129	101	41	8	642
	SUR	83	118	20	4	29	254
	NORTE	82	82	10	11	1	186
	ORIENTE	19	82	3	3	22	129
Trim.4	CENTRO	401	96	49	28	36	610
	SUR	115	97	34	6	16	268
	NORTE	94	69	29	4	20	216
	ORIENTE	43	42	14	4	18	121
Total general		2383	1023	402	276	275	4359

Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Cantidad de Interrupciones por trimestre y por servicio afectado
(Del 01 de enero al 20 de diciembre de 2018).

TRIMESTRE	Servicio_A	MOVISTAR	BITEL	Otros	CLARO	ENTEL	Total general
Trim.1	Radio Difusión por Cable	247					247
	Telefonía Móvil	72	40		63	34	209
	Telefonía Fija Local	176		18	15		209
	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	38	40	40	15	23	156
	Servicio Portador	59		26			85
Trim.2	Telefonía Móvil	60	114		69	43	286
	Telefonía Fija Local	252		9	6		267
	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	32	114	30	6	25	207
	Radio Difusión por Cable	158			1		159
	Servicio Portador	89		19			108
Trim.3	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	17	205	60	17	27	326
	Telefonía Móvil	36	206		25	32	299
	Telefonía Fija Local	245		30	17	1	293
	Radio Difusión por Cable	215					215
	Servicio Portador	34		44			78
Trim.4	Telefonía Móvil	97	152		35	48	332
	Telefonía Fija Local	264		6	3	11	284
	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	11	152	37	3	31	234
	Radio Difusión por Cable	211			1		212
	Servicio Portador	70		83			153
Total general		2383	1023	402	276	275	4359

Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Indicador TINE por zonas, correspondiente al primer trimestre de 2018

TRIMESTRE	ZONA	DEPARTAMENTO	BITEL	CLARO	ENTEL	MOVISTAR
Trim.1	Zona Centro	AYACUCHO	1.01%	0.88%	0.42%	1.65%
		HUANCAVELICA	0.63%	0.86%	0.23%	0.81%
		HUANUCO	0.73%	0.63%	0.14%	0.73%
		JUNIN	0.93%	1.29%	0.16%	0.61%
		LIMA	0.58%	0.31%	0.16%	1.09%
		PASCO	0.59%	1.45%	1.03%	1.20%
	Zona Norte	ANCASH	0.70%	0.27%	0.20%	1.25%
		CAJAMARCA	0.65%	0.51%	0.07%	2.23%
		LA LIBERTAD	0.88%	0.33%	0.23%	0.69%
		LAMBAYEQUE	0.67%	0.29%	0.13%	0.68%
		PIURA	0.58%	0.38%	0.35%	0.74%
		TUMBES	0.68%	0.20%	0.14%	0.59%
	Zona Oriente	AMAZONAS	0.62%	0.57%	0.06%	0.91%
		LORETO	9.52%	0.54%	0.05%	1.35%
		MADRE DE DIOS	1.89%	0.22%	0.06%	0.41%
		SAN MARTIN	1.82%	0.29%	0.11%	0.93%
		UCAYALI	0.62%	0.49%	0.29%	1.64%
	Zona Sur	APURIMAC	0.71%	0.43%	0.12%	0.41%
		AREQUIPA	0.99%	0.45%	0.13%	0.45%
		CUSCO	1.92%	0.38%	0.16%	0.92%
		ICA	0.77%	0.31%	0.24%	0.66%
		MOQUEGUA	0.85%	0.33%	0.09%	0.44%
		PUNO	1.01%	0.31%	0.11%	0.99%
		TACNA	1.04%	0.21%	0.12%	1.34%
Total general			1.27%	0.50%	0.20%	0.95%

Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Indicador TLLI a nivel nación al por zonas correspondiente al cuarto trimestre de 2018

TRIMESTRE	ZONA	DEPARTAMENTO	BITEL	CLARO	ENTEL	MOVISTAR
Trim.4	Zona Centro	AYACUCHO	0.13%	0.83%	0.39%	0.28%
		HUANCAVELICA	0.09%	0.91%	0.38%	0.95%
		HUANUCO	0.09%	1.03%	0.31%	0.15%
		JUNIN	0.05%	0.58%	0.33%	0.46%
		LIMA	0.08%	0.30%	0.37%	0.61%
		PASCO	0.08%	0.62%	0.39%	0.32%
	Zona Norte	ANCASH	0.08%	0.35%	0.26%	0.66%
		CAJAMARCA	0.08%	0.75%	0.41%	0.87%
		LA LIBERTAD	0.07%	0.51%	0.28%	0.55%
		LAMBAYEQUE	0.06%	0.33%	0.23%	0.48%
		PIURA	0.06%	0.36%	0.24%	0.36%
		TUMBES	0.06%	0.41%	0.23%	0.29%
	Zona Oriente	AMAZONAS	0.08%	0.63%	0.36%	0.56%
		LORETO	0.08%	0.40%	0.15%	0.41%
		MADRE DE DIOS	0.09%	0.36%	0.22%	0.48%
		SAN MARTIN	0.09%	0.68%	0.35%	0.75%
		UCAYALI	0.06%	0.68%	0.37%	0.59%
	Zona Sur	APURIMAC	0.10%	0.53%	0.31%	0.79%
		AREQUIPA	0.08%	0.34%	0.30%	0.54%
		CUSCO	0.13%	0.47%	0.38%	0.68%
		ICA	0.06%	0.39%	0.30%	0.25%
		MOQUEGUA	0.04%	0.45%	0.28%	0.63%
		PUNO	0.08%	0.37%	0.31%	0.56%
		TACNA	0.05%	0.25%	0.20%	0.50%
Total general			0.08%	0.52%	0.30%	0.53%

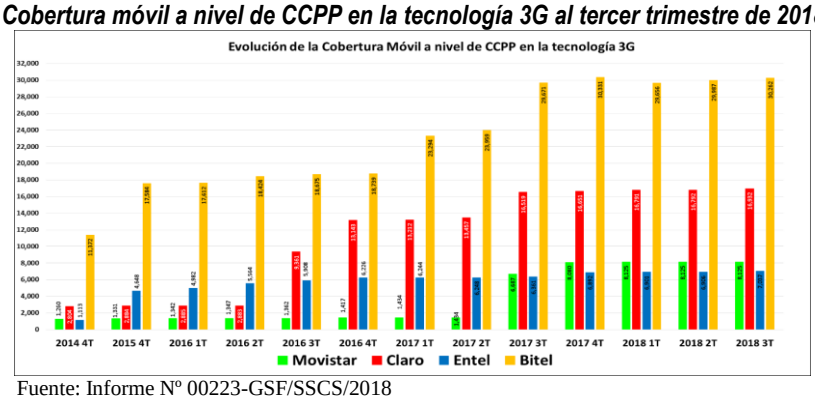
Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Cobertura móvil a nivel de CCPP en la tecnología 2G al tercer trimestre de 2018

EMPRESA	2014 1T	2014 2T	2014 3T	2014 4T	2015 1T	2015 2T	2015 3T	2015 4T	2016 1T	2016 2T	2016 3T	2016 4T	2017 1T	2017 2T	2017 3T	2017 4T	2018 1T	2018 2T	2018 3T
Movistar	15,550	15,551	16,790	17,267	17,401	17,483	17,589	17,749	17,910	17,918	17,943	17,981	18,031	18,031	18,036	18,037	18,037	18,037	18,037
Claro	4,411	13,640	17,252	18,576	19,140	19,264	19,266	19,254	19,257	19,252	19,259	22,400	22,443	22,784	22,843	22,880	22,881	22,882	22,882
Entel			1,014	1,096	1,251	1,486	3,479	4,634	4,982	5,564	5,933	6,249	6,267	6,271	6,834	6,892	6,905	6,906	7,037

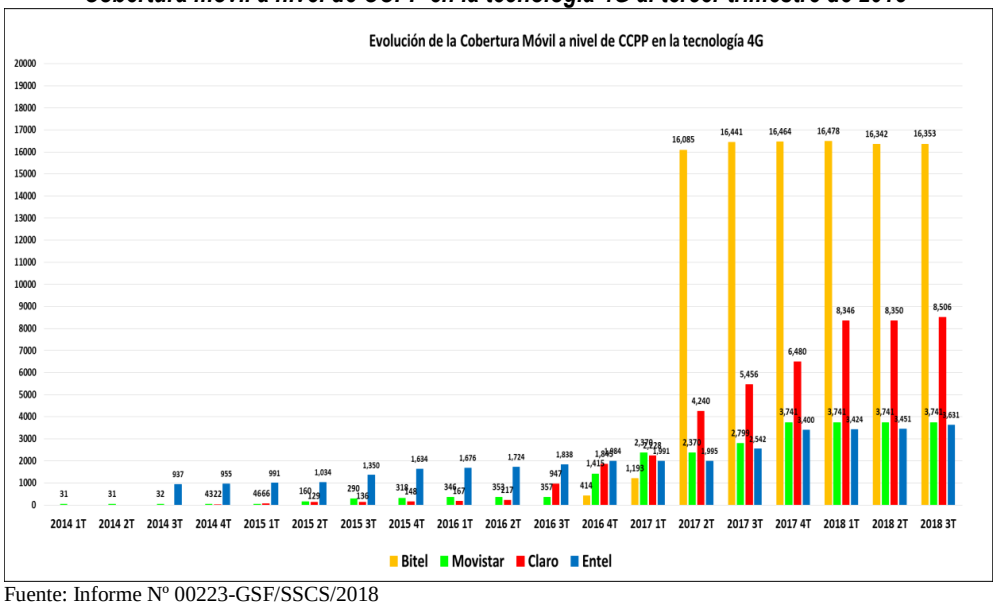
Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Cobertura móvil a nivel de CCPP en la tecnología 3G al tercer trimestre de 2018



Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Cobertura móvil a nivel de CCPP en la tecnología 4G al tercer trimestre de 2018



Fuente: Informe Nº 00223-GSF/SSCS/2018

Respecto a la determinación de las **prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización,** se realizó el análisis de los reclamos presentados y resueltos, de los informes de orientación del GPSU, de la Base de Datos del ATUS; las que conjuntamente con los reportes de los supervisores en las Oficinas Desconcentradas, Memoriales de autoridades regionales, determinaron que los principales servicios reclamados por calidad en el servicio son: la Telefonía Móvil (voz más internet) en un 50% e Internet Fijo en un 11%. (ref. Infromes Nros. 00039-GSF/SSCS/2018 y 00059-GSF/SSDU/2018).

Finalmente, se elaboró y remitió a través del Memorando Nro. 01036-GSF/2018 a GTICE el listado de las **herramientas para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones** que la GSF considera necesario.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la meta de Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.	
Retraso en la conformación de los Equipos de Vigilancia.	Se cumplió (con cierto desfase) con los entregables programados (Ejm. Procedimiento de Vigilancia).
Falta de información del objetivo de la labor de vigilancia, lo cual afectó el desempeño de los trabajos relacionados a los equipos.	Se interiorizó la labor de vigilancia, con la ayuda del consultor del VIC, en el personal de los Equipos de Vigilancia
Algunas tareas del PEI están repetidas o su formulación no era aplicable.	Se alcanzaron propuestas de modificación de actividades y metas del PEI

Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.

El cumplimiento del Producto 2 es del 95%. Contribuyeron con sus acciones la GPRC, GFS y la ST.

A continuación se describen los logros alcanzados en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 1.14, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de telefonía móvil. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 0.96, superando el nivel óptimo (<1).
Índice de intensidad competitiva de internet móvil. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 1.65, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
Índice de precios de internet móvil. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 0.34, superando el nivel óptimo (<1).
Índice de intensidad competitiva de internet fijo. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 1.26, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de internet fijo. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 0.92, superando el nivel óptimo (<1).
Índice de intensidad competitiva de TV de paga. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 1.08, superando el nivel óptimo (>1), lo cual implica que los niveles de competencia en este mercado se han incrementado en el último año.
Índice de precios de TV de paga. **Responsable: GPRC**	El índice obtenido fue de 1.006, no se llegó al nivel óptimo (<1). Esto fue consecuencia de que la tarifa implícita por conexión de TV de Paga se incrementó debido a cambios en la estructura de la oferta comercial de América Móvil. En particular, lanzó al mercado los planes HDTV Básico, Avanzado Digital y Superior Digital, los cuales cuentan con precios elevados (entre S/.99 y S/. 170). Estos planes concentraron el 45% del total de sus ingresos y, adicionalmente a ello, el número de conexiones de esta empresa se redujo.
Porcentaje de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. **Responsable: GPRC**	Se llegó alcanzar el 83% en este indicador.
% de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas). **Responsable: GPRC**	Para el año 2018 se tenía previsto calcular la LB, la cual se obtuvo un 5%
Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija. **Responsable: GPRC**	173.60 millones de soles
Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural. **Responsable: GPRC**	31.30 millones de soles
% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones **Responsable: GPRC**	Se llegó alcanzar el 76%
Porcentaje de resoluciones que aprueban contratos de interconexión, de dinero electrónico, compartición de infraestructura, operador móvil virtual (OMV) y operador de infraestructura móvil rural (OIMR)dentro del plazo legal aplicable. **Responsable: GPRC**	Se alcanzó el 100%

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo **Responsable: GPRC**	Se alcanzó el 100%
% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH **Responsable: GPRC**	Se alcanzó el 100%
Porcentaje de atención de requerimientos de supervisión relacionados con competencia, ejecutados en plazo **Responsable: GSF**	Dicho indicador fue cumplido al 100%, el mismo que corresponde a un pedido de la GPSU a través del Memorando Nro.00522-GPSU/2018, respecto a solicitud de portabilidad realizadas sin consentimiento del usuario. El referido pedido fue atendido de acuerdo al plazo establecido en el Memorando Nº 463-GPSU/2018.
N° de Expedientes resueltos en plazo **Responsable: ST**	En el año 2018 se resolvieron diez (10) expedientes de controversias, superando la meta programada que fue resolver cinco (5) expedientes de controversias dentro del plazo establecido.
% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido **Responsable: ST**	Se logró conjuntamente para primera y segunda instancia **91%** de controversias resueltas antes de un plazo establecido.
% de controversias resueltas en el año (Indicador de eficacia) **Responsable: ST**	Para el año 2018 el TSC y CCO lograron conjuntamente un **75%** para este indicador.
% de efectividad de los Informes de Investigación Preliminar de Oficio **Responsable: ST**	En el indicador "porcentaje de efectividad de los Informes de Investigación Preliminar de Oficio" se logró cumplir al **80%** en el año 2018.
% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia **Responsable: ST**	En el año 2018 se logró cumplir el **82%** de cumplimiento de la meta programada.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Se aprobaron los Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018), las normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018), la Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018), la Modificación del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018), la propuesta de modificación del Reglamento de Tarifas - Informe N° 157-GPRC (28.06.2018), el ajuste de tarifas de categoría I lo que ha significado menos tarifas para aproximadamente 106,107 abonados del servicio fijo de Telefónica del Perú (Res. 130-2018-CD, de fecha 28.05), normas procedimentales para la fijación o revisión de cargos de interconexión tope y tarifas tope (Res. 215-2018-CD, de fecha 21.09) y la actualización del cargo de interconexión tope por terminación de Llamadas en las redes de los servicios públicos móviles (Res. 275-2018-CD, de fecha 11.12).

Regulación Tarifaria Minorista

- ✓ Se aprobaron los ajustes de tarifas de categoría I de TDP (Res. 036-2018-CD, de fecha 08.02, Res. 130-2018-CD, de fecha 28.05, Res. 187-2018-CD, de fecha 28.08, y Res. 245-2018-CD, de fecha 08.11);
- ✓ Se aprobó el ajuste de la tarifa social de TDP asimismo se emitió pronunciamiento sobre la reconsideración presentada por la referida empresa (Res. 066-2018-CD, de fecha 08.03 y Res. 119-2018-CD, de fecha 17.05);
- ✓ Ser aprobó el ajuste de la tarifa desde teléfonos fijos a teléfonos móviles (F-M) a través de Res. 065-2018-CD, de fecha 08.03.
- ✓ Ser emitió el informe de análisis para la desregulación de las tarifas tope de los servicios de categoría I y de los servicios de llamadas Fijo—Móvil de Telefónica del Perú S.A.A. (Informe 235-GPRC, de fecha 31.10).

Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas

- ✓ Se aprobaron los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles mediante Res.021-2018-CD, de fecha 25.01. Asimismo, se resolvió la reconsideración presentada a través de Res.071-2018-CD, de fecha 22.03.
- ✓ Se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural a través de Res.122-2018-CD, de fecha 17.05, luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.087-2018-CD, de fecha 05.04).

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

- ✓ Se analizaron los mercados de alquiler de circuitos de larga distancia así como el mercado móvil para emitir pronunciamiento sobre la determinación de proveedores importantes en los mismos (Res. 089-2018-CD, de fecha 05.04 y Res. 102-2018-CD, de fecha 26.04, además de la publicación para comentarios de esta última - Res. 024-2018-CD, de fecha 25.01).
- ✓ Se analizó y propuso modificación del Reglamento de Tarifas – Informe N° 157-GPRC (28.06.2018), así como se propuso la consulta pública sobre el proyecto de mecanismos supervisados de compartición y acceso en la industria de servicios móviles – Informe N° 242-GPRC (19.11.2018).
- ✓ Se aprobaron los Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018), las normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018), la Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018), la Modificación del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018), las normas procedimentales para la fijación o revisión de cargos de interconexión tope y tarifas tope - Res. 215-2018-CD (21.09.2018), la Modificación del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 250-GPRC (28.12.2018) y los Principios Metodológicos del Factor de Productividad – Informe N° 252-GPRC (04.12.2018).
- ✓ Se emitió el documento relacionado al factor de productividad 2019-2022 (Informe N° 253-GPRC del 04.12.2018)

Seguimiento de mercados.

- ✓ Se han elaborado 06 presentaciones sobre la oferta comercial.
- ✓ En el caso de proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector, en el periodo julio-diciembre 2018 se han absuelto 88 pedidos de información referentes a data estadística de mercado. Asimismo, se han publicado en la web la información estadística correspondiente a junio y septiembre de 2018.
- ✓ Se emitieron los informes N° 17, 18, 27, 28, 29, 30, 31, 561, 575 y 670 sobre incumplimientos de entrega de información periódica. Asimismo, se actualizó el informe N° 156-GPRC/2017 sobre el tema de DIRECTV garantía (Informe N° 114-GPRC – de fecha 04.05.2018), se emitió el Informe N° 121-GPRC – de fecha 11.05.2018 sobre la evaluación del bloque por defecto para cursar llamadas fijo-móvil en los planes tarifarios del servicio de telefonía fija de abonado y el Informe N° 148-GPRC – de fecha 26.06.2018 de la evaluación del cumplimiento de las normas aprobadas en la Resolución N° 064-2018-CD/OSIPTEL referidas a la prestación del servicio de televisión de paga; casos en los cuales se habría un presunto incumplimiento de las empresas operadoras la marco normativo vigente. Por otro lado, se informó a GSF sobre el estado de los presuntos incumplimientos de Telefónica respecto a la entrega de información relacionada a internet móvil (M. 552 y 581-GPRC), así como sobre el estado de los presuntos incumplimientos de empresas que brindan el servicio de televisión de paga (M.615 y 637-GPRC), el estado del presunto incumplimiento de Viettel respecto a la información periódica (M.634-GPRC)
- ✓ Se culminó con el benchmark correspondiente al servicio de telefonía fija e internet fijo, en el primer trimestre; así como los correspondientes al servicio de tv de paga, internet móvil y telefonía fija.
- ✓ Se culminó con el análisis y recomendación sobre la situación comercial de la red dorsal nacional de fibra óptica (informe N° 45-GPRC/2018 – de fecha 05.02.2018). Asimismo, se elaboraron los documentos de trabajo referidos a "El Relanzamiento de la Portabilidad Numérica Móvil: reduciendo los costos de cambio e incentivando la competencia" y "Preferencias y Valorización por Atributos del Servicio de Internet Fijo en el Perú: un primer acercamiento vía experimento de elección discreta", elevados a la Gerencia General a través de M. 250-GPRC de fecha 03.05.2018). Por otro lado, se elaboraron lo documentos de trabajo "Infraestructura de fibra óptica en el Perú", elevado mediante M.602-GPRC e "Identificando técnicas de predicción univariadas para el sector de las telecomunicaciones: Un acercamiento al test de Diebold-Mariano y la combinación de metodologías de predicción", elevado mediante M.601-GPRC. Finalmente, se elaboró el informe sobre mecanismos supervisados de compartición y acceso en la industria de servicios móviles (Informe N° 242-GPRC).

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

- **Interconexión**: Se han tramitado 13 contratos de interconexión entre Americatel-Entel, TDP- OPTICAL, ENTEL-AM, TDP- Winner, Viettel – TDP,

AMOV - OLO, TDP - OPTICAL, Convexus –TDP, Ingenyo–TDP, Viettel – TDP, Convexus –TDP, Americatel-Entel y TDP-Fravatel sobre diversas materias, y 2 mandatos entre (i) Winner – TDP y (ii) AM y ENTEL.

- **OMV**: Se han tramitado 4 contratos de OMV (TDP- Inkatel[5], TDP-OPTICAL[6], AM-Guinea[7] y TDP- Incaecel[8]).
- **Compartición de infraestructura**: Se ha tramitado 1 contrato de compartición entre TDP- MAYU. Asimismo, se han emitido 71 mandatos de compartición de infraestructura entre las empresas: Azteca – Starkraft1, Azteca – Starkraft2, Azteca – Electrodunas, Azteca – Olmos Tijones, Azteca – Villacuri, Azteca – REDESUR, Gilat Networks - Villacuri, Gilat Networks - Shougang, entre otros.

Contabilidad regulatoria y evaluación según metodología de renovación de concesiones

Se aprobó el bloque anual de informes de renovación de concesiones, correspondientes a las empresas LEVEL 3, Americatel, ENTEL, Telefónica del Perú, América Móvil y Gilat To Home (Informes N° 103, 104, 105, 106, 126 y 127).

Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras

Se elevó el Informe N° 083-2018/GPRC (27.03.2018) adjuntando el proyecto de Resolución, sobre la Determinación de proveedores importantes en los mercados 22, 23 y 24: servicio mayorista de arrendamiento de circuitos locales, arrendamiento de circuitos de LDN y arrendamiento de circuitos de LDI.

Asimismo, se elevaron las siguientes propuestas de norma:
(i) Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018)
(ii) Normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018)
(iii) Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018)
(iv) Mod. del Reglamento de Portabilidad – Informe N° 156-GPRC (27.06.2018).
(v) Propuesta de revisión del Mercado Móvil para determinar existencia de proveedores importantes - Informe N° 85-GPRC (04.04.2018).
(v) Mod. del Reglamento General de Tarifas - Informe N° 157-GPRC (28.06.2018).

Se emitió el Informe N° 134-GPRC/2018 (de fecha 01.06.2018) en el cual se realiza un análisis de las implicancias en competencia de la transferencia de concesión de la empresa OLO a favor de la empresa América Móvil y la transferencia de concesión única de la empresa TVS WIRELESS.

En el segundo semestre de 2018, GPRC asume el liderazgo de la mesa de trabajo de evaluación ex post de toda la normativa del OSIPTEL, la cual se tiene planificada concluir en el primer semestre del 2019. A partir de la culminación de dicha

[5] Res. 015-2018-GG de fecha 30.01.2018
[6] Res. 047-2018-GG de fecha 02.03.2018 (3er adendum)
[7] Res. 124-2018-GG de fecha 13.06.2018
[8] Res. 149-2018-GG de fecha 04.07.2018

evaluación y la revisión de la normativa respectiva, se elaborará el TUO de Infracciones. Por otro lado, GPRC ha asumido el cálculo de las multas y estamos evaluando fórmulas para los casos más recurrentes.

Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Sobre el particular, cabe destacar que en el año 2018 se supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 11° y 12° del Reglamento General de Tarifas (RGT), referidos a la publicación en el SIRT por parte de Inversiones Telcotel S.A.C. También, se verificó el cumplimiento por parte de Telefónica del Perú S.A.A. en cuanto a la aplicación de la tarifa correspondiente al Plan Tarifa Social de S/ 0,23 el minuto; así como los artículos 11° y 16° del RGT (publicación en el SIRT y web) y el artículo 2° del Sistema de Tarifa Rural.

Por otro lado, se realizó monitoreo respecto al cumplimiento del segundo párrafo del artículo 27°del RGT (registro de tarifas promocionales asociadas a códigos de Tarifas Establecidas) con relación a las tarifas promocionales de:

- **Telefónica del Perú S.A.A.**, "Plan elige todo+ S/ 85.00" (antes plan vuela ahorro S/.85) y "Plan elige todo + S/ 55.00" (antes Plan RPM Flex. Mega 20); literal (ii) del artículo 11° con relación a los aumentos de tarifas del mes de octubre de 2018, respecto del servicio público móvil y servicio de acceso a internet móvil;

- **América Móvil Perú S.A.C.,** "Promoción HDTV superior (1 punto HD)", "TV SAT Regular" (junio 2018); y "Promoción HDTV Básico (1 punto HD)"; "3 Play Plus Internet 120 Mbps + Telefonía 400 + HDTV Superior" (promoción septiembre 2018); y, "3 Play Plus Internet 120 Mbps + Telefonía 200 + HDTV Superior" (promoción septiembre 2018).

- **Entel Perú S.A.,** Super Yapa minutos y Mega Yapa Megas Entel prepago y Whatsapp y Facebook Messenger; Bono por activación chips y Bolsas Prepago Chip 29, Bono extra portabilidad GW y Bono por activación packs GW, entre otros.

- **Viettel Perú S.A.C.;** "Duplica tus megas IChip+", "Programa Amigos y Familia", "Duplica tus Megas+Bono" y "Pórtate A Bitel y recibe 1GB+50MB"

- **DIRECTV Perú S.R.L.;** "Promoción 2018 Base Call In/Out Paquetes Premium – C" y "Promoción 2018 Tarifa Mensual para Nuevos Clientes 8"

Monitoreo, supervisión y fiscalización del mercado de telecomunicaciones oportuno para beneficio de los usuarios

Se realizó el **diagnóstico de recursos humanos y materiales** requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia, el mismo que se resume en el siguiente cuadro:

Productos	Requerimiento
02 Ranking de Calidad Móvil Distrital por semestre	Al menos 01 Equipo INVEX II adicional, para realizar las mediciones de manera paralela en 02 ciudades[9].
	03 Supervisores adicionales, que apoyen en las mediciones de campo, en el procesamiento de la información recolectada y en la elaboración de los informes.
01 Proyecto de innovación: "ENCUESTADOR TELCOM"	-01 Consultor que desarrolle tareas de diseño y programación web de la encuesta, así como la programación de la base de datos (Tiempo estimado: 3 meses). - Adquisición de líneas móviles (chips) adicionales para el envío de mensajes y llamadas.
Aplicativo para Smartphones que permita capturar la calidad percibida por los usuarios, así como consolidar en una misma plataforma los diferentes aplicativos o herramientas web de la institución (COMPARATEL, SEÑAL OSIPTEL, entre otros).	Necesidad de la contratación de una consultoría especializada que desarrolle el aplicativo (Tiempo estimado: 08 meses).
02 Ranking de Calidad de Atención a Usuarios al año	01 Profesional especialista en procesamiento de información Equipamiento adicional (vg. Smartphone, chips)
	03 Supervisores adicionales
Supervisores adicionales para el monitoreo y supervisión continua de normas que afecten el proceso competitivo del sector.	01 supervisor técnico y 01 supervisor legal adicional

Fuente: Informe Nro. 00206-GSF/SSCS/2018

Se realizaron **reuniones de coordinación con la GPRC** respecto a los temas pendientes de resolución por parte de la GSF.|

Respecto a la **evaluación de los Esquemas de Compromisos de Mejora, y los de Multas y Sanciones**, cabe precisar que en el caso del primero no aplica por que los Compromisos de Mejora solo se vienen aplicado en el ámbito del Reglamento de Calidad en sólo los indicadores de CV, CCS, TEMT.

Sobre los esquemas de Multas y Sanciones, es pertinente reiterar que dentro de las funciones de la GSF, no se encuentra la imposición de las multas y sanciones a los operadores por alguna infracción cometida. Por el contrario, la actuación de la GSF se circunscribe a las funciones supervisora e instructora.

Tomando en cuenta dicha salvedad, y considerando un escenario en donde la actividad de supervisión sea considerada como parte inicial del esquema para la imposición de multas y sanciones, creemos conveniente que se contemple el establecimiento del paradigma de Regulación Responsiva en la evaluación de la conducta de las empresas operadoras frente al cumplimiento regulatorio de las diversas normas rectoras del sector, bajo la supervisión del OSIPTEL.

En tal sentido, es preciso tomar en cuenta que la Regulación Responsiva es un enfoque planteado por Ian Ayres y John Braithwaite, el cual parte del presupuesto que los regulados no son iguales todo el tiempo, siendo que los mismos no solo buscan maximizar valor, sino también les importa la reputación, es decir, ser respetuosos de la ley y sostener un auto-concepto de responsabilidad social.

[9] Cabe indicar que para contar con mediciones de calidad de servicio, en una mayor cantidad de ciudades o centros poblados a nivel nacional, se necesitaría contar con una mayor cantidad de equipamiento de última generación, por lo que el número propuesto, es estrictamente para la realización del Ranking de Calidad Móvil Distrital en 02 ciudades y no contempla las mediciones de otros indicadores en otras zonas geográficas.

De manera adicional, es importante resaltar que, como parte de las buenas prácticas de inspecciones y enforcement, la OCDE ha considerado –entre otras- la aplicación de la Regulación Responsiva como una estrategia que permite que las acciones desplegadas por la agencia reguladora se modulen conforme al tipo y al comportamiento de las empresas. A continuación se detallan los doce (12) criterios establecidos por la OCDE como son el cumplimiento basado en la evidencia, selectividad, enfoque de riesgo y proporcionalidad, regulación responsiva, visión a largo plazo, coordinación y consolidación, gobernanza, integración de la información, proceso claro e equitativo, promoción del cumplimiento, profesionalismo y verificación de la realidad.

Asimismo, conforme al artículo 243.2 de la LPAG, la Administración debe procurar realizar fiscalizaciones con una única finalidad orientativa, a fin de identificar riesgos, notificar alertas a efectos de que los administrados mejoren su conducta. Con ello se busca en la práctica efectivizar el cumplimiento de la norma, a través de la aplicación de la utilización de estrategias educativas, preventivas y no necesariamente represivas, tal como ha venido ocurriendo en los últimos años, las cuales consideramos deben ser aplicadas conforme a las características del caso en particular, del infractor y tomando en cuenta la gravedad del incumplimiento y de sus efectos.

Atendiendo a lo expuesto, es de vital importancia, que en un país como el nuestro con recursos económicos limitados y tomando en cuenta políticas de austeridad del OSIPTEL vigentes, así como los criterios de eficiencia y eficacia de utilización de los recursos estatales, que vinculan a la organización como institución estatal, se implementen estrategias de cumplimiento normativo basadas en el enfoque de Regulación Responsiva, para su aplicación a nivel institucional.
(ref. Informe Nº 00206-GSF/SSCS/2018; pp.6-9).

Se elaboró y presentó la siguiente **matriz** que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia sobre temas relacionados con la competencia:

Requerimientos que necesitan actualización	Detalle del requerimiento	Impacto en la competencia	Prioridad
Adquisición de equipos de medición de última generación.	Los equipos nuevos permitirían la realización del Ranking de Calidad Móvil en diversas zonas del Perú, de manera paralela, considerando tecnología 4G y 4.5 G.	El generar una mayor difusión del Ranking de Calidad en diferentes zonas del Perú, coadyuvaría a empoderar al usuario con información imparcial y veraz sobre el estado de la calidad de los SSPPTT, así como incentivar la competencia por calidad en el sector.	**1: Prioridad Alta**
Revisión del vigente Reglamento de Calidad de Servicio, con énfasis en la metodología del servicio de Acceso a Internet.	Revisión y ajuste del Reglamento de Calidad de Servicio, con énfasis del Anexo 19 del Reglamento de Calidad, con la finalidad de flexibilizar, sin impactar la representatividad estadística, las mediciones de Internet Fijo y Móvil.	El actualizar el vigente Reglamento de Calidad, en particular, el Anexo 19 del Reglamento de Calidad, permitirá realizar mediciones de calidad del servicio de Internet Fijo y Móvil de manera más expedita, permitiendo que el resultado de las mediciones puedan ser informadas al	**1: Prioridad Alta**

Requerimientos que necesitan actualización	Detalle del requerimiento	Impacto en la competencia	Prioridad
	Al respecto, se sugiere tomar como referencia las oportunidades de mejora identificadas en el Informe Nº00140-GSF/SSCS/2018, enviado a la GPRC y a Gerencia General[10].	sector en general de manera pronta, lo cual impactaría en elevar los niveles de competencia por calidad tanto en el mercado móvil como en el mercado fijo.	
Seguimiento y/o actualización de criterios para la priorización de las supervisiones y monitoreos de los SSPPTT, considerando un enfoque de Regulación Responsiva.	Seguimiento y/o actualización de criterios para la priorización de los monitoreos y supervisiones considerando un enfoque de Regulación Responsiva, y de acuerdo a lo recomendado por la OCDE en el "Enforcement and Inspections Toolkit",	El realizar un seguimiento y /o actualización de las prioridades en el monitoreo la supervisión, coadyuvaría a utilizar los recursos escasos de la entidad de manera más eficiente, y enfocarse en los SSPPTT con mayor impacto en el sector. Asimismo, se evaluaría la incorporación como parte del análisis de la programación de supervisiones de la GSF, el considerar criterios de Regulación Responsiva que permitan cambiar la conducta del regulado de manera más expedita (v.g. realizando monitoreos y Rankings de Calidad comparativos de los SSPPTT con mayor impacto en el sector). Considerando lo anterior, se podría coadyuvar a incrementar los niveles de competencia en el sector, enfocándose en los servicios con mayor impacto, y estableciendo estrategias de *enforcement* que efectivamente puedan cambiar la conducta de los regulados frente a incumplimientos o deficiente desempeño de la calidad de atención o la calidad de servicio.	**1: Prioridad Alta**
Establecimiento de un Ranking de atención de usuarios	Elaboración de informe que analice la viabilidad de implementar un Ranking de Calidad de Atención a usuarios, el cual puede ser publicado con fines informativos al sector.	El contar con un Ranking de Calidad de Atención de usuarios, coadyuvaría a incrementar la competencia por calidad de atención.	**2: Prioridad Media**
Desarrollo de proyectos innovadores liderados por GSF que coadyuven a mejorar los niveles de competencia en el sector	Desarrollo del proyecto "ENCUESTADOR TELCOM", que permite realizar encuestas remotas sobre la satisfacción de los servicios públicos de telecomunicaciones.	El contar con información de la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, en temas referentes a calidad de servicio, calidad de atención, tarifas, entre otros, permitirá al regulador tomar mejores decisiones para la priorización de las supervisiones y regulaciones, impactando de manera positiva en la dinámica competitiva del sector.	**2: Prioridad Media**

[10] Enviado mediante Memorando Nº00858-GSF/2018

Requerimientos que necesitan actualización	Detalle del requerimiento	Impacto en la competencia	Prioridad
		Asimismo, al poder realizarse dicha actividad con recursos propios de la institución, se aprovecharía de manera más eficiente los recursos escasos con los que cuenta la entidad.	
Supervisores adicionales para el monitoreo y supervisión continua de normas que afecten la dinámica competitivo del sector.	Contratación de 01 supervisor técnico y 01 supervisor legal adicional	El contar con colaboradores adicionales que monitoreen continuamente el cumplimiento de las normas que tienen mayor impacto en la dinámica competitiva del sector, coadyuvaría a que se pueda reducir los incentivos de los operadores a realizar prácticas anticompetitivas.	**3: Prioridad Baja**

Fuente: Informe Nro. 00206-GSF/SSCS/2018

Respecto a las **coordinaciones necesarias con otras Unidades Orgánicas que se para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a competencia**, cabe señalar que dentro de las funciones de la GSF, no se encuentra la evaluación de conductas anticompetitivas por parte de las empresas operadoras, ni el realizar análisis ligados a afectaciones a la competencia en el sector. Sin perjuicio de ello, sí se supervisa el cumplimiento normativo y regulatorio de normas cuya naturaleza, impactan de manera directa o indirecta en la dinámica competitiva del sector, tales como la norma de Portabilidad Numérica, Reglamento General de Tarifas, entre otras.

En tal sentido, considerando los requerimientos de supervisión de dichas normas por parte de otras Unidades Orgánicas del OSIPTEL (principalmente las realizadas por la GPRC), como requerimientos ligados a la competencia en el sector, se tiene que a través del Memorando Nº 463-GPSU/2018, se propuso un plazo de atención por parte de la GSF de veinte (20) días hábiles

N°	Temas propuestos	Detalle	Plazo propuesto*
5	Portabilidad numérica móvil o fija	Normas complementarias de Portabilidad	20 días hábiles

Fuente: Memorando Nº 00463-GPSU/2018

Para otros requerimientos ligados a competencia no listados en dicho memorando, aún se encuentra pendiente reunirse con las Unidades Orgánicas ligadas a dichos requerimientos para establecer los plazos de atención.

Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones

Tramitación de Controversias. La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados en el año 2018 ha tramitado veintinueve (29) expedientes de controversias de los cuales diez (10) finalizaron en el año 2018 y diecinueve (19) continúan en trámite para el año 2019.

Resoluciones Finales. El Cuerpo Colegiado Permanente y Cuerpo Colegiado Ad Hoc han emitido diez (10) Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal.

Informes Instructivos. Se han emitido cinco (5) Informes Instructivos.

Resoluciones sobre Admisibilidad de procedimientos. El cuerpo Colegiado en el año 2018 ha emitido veintidós (22) Resoluciones de Cuerpo Colegiado Permanente y Cuerpos Colegiado Ad Hoc que definen admisibilidad.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

(i) <u>Emitir de resoluciones finales en segunda instancia</u>

El Tribunal de Solución de Controversias en el año 2018 ha emitido cuatro (4) resoluciones finales.
Este grupo considera únicamente las resoluciones en las que se evaluaron recursos de apelación contra los pronunciamientos definitivos de primera instancia. No incluye los pronunciamientos del Tribunal de Solución de Controversias sobre apelación contra diversos pronunciamientos de primera instancia emitidos antes de la resolución definitiva en dicha instancia, que son los que se han presentado en mayor número durante el 2018.
Sobre este punto, se ha recomendado considerar todos los pronunciamientos emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias para el siguiente año y no solo las resoluciones definitivas.

(ii) <u>Tramitación de apelaciones en segunda instancia</u>

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias ha tramitado catorce (14) recursos de apelación en el año 2018, conforme se detalla a continuación:

1) Recurso de Apelación presentado por Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C. y Telemundo Internacional S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 006-2017-CCP/OSIPTEL.

2) Recurso de Apelación presentado por Cable Visión del Norte S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 005-2017-CCP/OSIPTEL.

3) Recurso de Apelación presentado por Statkraft Perú S.A. e Inversiones Shaqsha S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2017-CCO/OSIPTEL.

4) Recurso de Apelación presentado por Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2017-CCO/OSIPTEL.

5) Recurso de Apelación presentado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 008-2018-CCO/OSIPTEL.

6) Recurso de Apelación presentado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 007-2018-CCO/OSIPTEL.

7) Recurso de Apelación presentado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 004-2018-CCO/OSIPTEL.

8) Recurso de Apelación presentado por la empresa Radio y Televisión Orión E.I.R.LTDA. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 020-CCP/OSIPTEL

9) Recurso de Apelación presentado por el señor Wilmer Antonio Tume Fiestas contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 021-CCP/OSIPTEL.

10) Recurso de Apelación presentado por la Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 034-2018-CCP/OSIPTEL.

11) Recursos de Apelación presentado por la Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. y por la empresa Directv Perú S.R.L. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 039-2018-CCP/OSIPTEL.

12) Recursos de Apelación presentado por la Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 042-2018-CCP/OSIPTEL.

13) Recurso de Apelación presentado por la empresa Directv Perú S.R.L. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Permanente N° 060-2018-CCP/OSIPTEL.

14) Recurso de Apelación presentado por Enel Distribución Perú S.A.A. contra la Resolución de Cuerpo Colegiado Ad Hoc N° 007-2018-CCO/OSIPTEL.

El Tribunal de Solución de Controversias emitió resoluciones sobre doce (12) recursos de apelación durante el 2018, quedando pendiente la evaluación de dos (2) ellos, debido a que fueron presentados en el mes de diciembre de 2018.

(iii) <u>Emitir resolución u oficio de traslado de recurso de apelación</u>

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias en el año 2018 ha emitido once (11) oficios que corren traslado de los recursos de apelación elevados a esta instancia.

1) Mediante Oficio N° 004-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.

2) Mediante Oficio N° 005-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.

3) Mediante Oficio N° 012-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a las empresas Statkraft Perú S.A. e Inversiones Shaqsha S.A.C.

4) Mediante Oficio N° 013-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a la empresa Electro Dunas S.A.A.

5) Mediante Oficio N° 039-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a las empresas Electronoroeste S.A., Hidraandina S.A., Electrocentro S.A. y Electronorte S.A.

6) Mediante Oficio N° 046-STTSC/2018 se informa la remisión al Tribunal de Solución de Controversias del Recurso de apelación interpuesto por el señor Wilmer Antonio Tume Fiestas.

7) Mediante Oficio N° 047-STTSC/2018 se informa la remisión al Tribunal de Solución de Controversias del Recurso de apelación interpuesto por la empresa Radio y Televisión Orión E.I.R.LTDA.

8) Mediante Oficio N° 048-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a la Asociación Peruana de Televisión por Cable.

9) Mediante Oficio N° 050-STTSC/2018 se traslada los Recursos de apelación a la Asociación Peruana de Televisión por Cable.

10) Mediante Oficio N° 081-STTSC/2018 se traslada el recurso de apelación a la Asociación Peruana de Televisión por Cable.

11) Mediante Oficio N° 082-STTSC/2018 se traslada el recurso de apelación a la Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A.

Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.

Respecto a la tarea de identificar la posible existencia de una práctica anticompetitiva que pueda ser sancionada bajo la normativa de competencia. La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado ha elaborado cuatro (4) informes de investigación:

- Informe de actuaciones previas N° 013-STCCO/2018 de fecha 26 de junio de 2018: posibles conductas anticompetitivas y desleales en el mercado de radiodifusión por cable.
- Informe complementario N° 014-STCCO/2018 de fecha 31 de julio de 2018: presuntas restricciones al acceso al NAP Perú con efectos anticompetitivos en el mercado de acceso a internet

- Informe de investigación N° 016-STCCO/2018 de fecha 10 de diciembre de 2018: presunta conducta colusoria en el mercado de distribución de radiodifusión por cable en la provincia de Maynas.
- Informe de actuaciones previas N° 017-STCCO/2018 de fecha 10 de diciembre de 2018: respecto a conductas desleales en el mercado de servicios móviles.

Asimismo, se gestionó la elaboración e implementación del sistema de denuncias electrónicas anónimas en el 2018 y la elaboración del sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales, el cual debe ser implementado en el año 2019.

En el año 2018, se elaboró una versión preliminar de la guía de programa de clemencia en telecomunicaciones, la cual deberá ser elevada al Consejo Directivo para su publicación para comentarios durante el primer trimestre de 2019. Esta guía establece los mecanismos e incentivos para que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que participan o hayan participado en prácticas colusorias delaten dichos comportamientos, a cambio de reducciones o exoneraciones de las sanciones que les corresponderían.

Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas.

- ✓ Comentarios al Proyecto Normativo sobre Normas procedimentales para la fijación o revisión de cargos de interconexión y tarifas tope. Los comentarios versan sobre: (i) la elaboración del proyecto (artículo 11°), (ii) la etapa de difusión (artículo 12°), (iii) el recurso especial para tarifas tope (artículo 20°) y (iv) la aplicación de la norma en el tiempo (Segunda Disposición Complementaria Final).

- ✓ Opinión sobre Transferencia de Concesiones de OLO del Perú y TVS Wireless a favor de América Móvil. Los comentarios versan sobre: (i) la participación del OSIPTEL en las transferencias de asignaciones de espectro, (ii) Mercados finales afectados por la posible transferencia de concesiones de OLO y TVS Wireless a favor de América Móvil, (iii) Efectos sobre la tenencia de espectro por la posible transferencia de concesiones de OLO y TVS Wireless a favor de América Móvil y (iv) la verificación del cumplimiento de las obligaciones producto de las transferencias a favor de OLO y de TVS Wireless.

- ✓ Comentarios al Proyecto de Ley N° 2634/2017-CR que propone la "Ley de Control de Estructuras para las Operaciones de Concentración Económica"

- ✓ Comentarios al Proyecto de Modificación del Instructivo General de Contabilidad Separada y su procedimiento de aplicación

- ✓ Modificaciones al Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC

- ✓ Adecuación de los Cuerpos Colegiados Permanentes al Reglamento de Solución de Controversias. Las modificaciones versan sobre: (i) el régimen

de conformación de los Cuerpos Colegiados Permanentes, (que deben diferenciarse de los Cuerpos Colegiados Ad Hoc) para evaluar controversias sobre libre y leal competencia; y, (ii) temas de organización y funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados.

Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia.

- Se realizaron dos (2) talleres de capacitación interna, dirigido al personal de los centros de orientación de Lima y a funcionarios de la oficina desconcentrada de San Martín.
- Se realizaron dos (2) talleres de capacitación externa, dirigido a empresas operadoras que prestan servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Lima y en la ciudad de Tarapoto.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la meta de Empresas Operadores de servicios de telecomunicaciones. En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.
En relación a la actividad de Medidas regulatorias En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.
En relación a la actividad de Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas. No se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad, o la información no es consistente o no está completa.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.
En relación a la actividad de Supervisión tarifaria y de interconexión. Priorización de temas coyunturales de gran impacto e incidencia en los usuarios retrasaron la ejecución de temas tarifarios.	Se reprogramaron las metas de tarifas para el tercer y cuarto trimestre.
En relación a la actividad de Monitoreo, supervisión y fiscalización del mercado de telecomunicaciones oportuno para beneficio de los usuarios. Conformación muy tardía de los integrantes de la GSF al Equipo Técnico de Vigilancia (Competencia). Falta de determinación de las fechas para la resolución de requerimientos de supervisión en temas relacionados con competencia	Se regularizó con la inclusión de los integrantes de GSF en el ET de Competencia, lo cual permitió trabajar y cumplir con los objetivos trazados en la AEO 01.04. Se determinó los plazos de respuesta para temas de Portabilidad (Memorando Nº 468-GPSU/2018)

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones. Se presentó un ciclo creciente de controversias presentadas, llegando a recibir en el año 2018, 20 controversias. Problemas logísticos como la dificultad para disponer de salas adecuadas para llevar a cabo las sesiones de los cuerpos colegiados así como las audiencias o informes orales.	Se solicitó la contratación temporal de personal de apoyo legal para poder tramitar las controversias, cumpliendo los plazos. Se debe reservar las salas con mucha anticipación o llevar a cabo las sesiones en una sala pequeña lo cual resulta muy incómodo para los asistentes.
En relación a la actividad de Solución de controversias en segunda instancia administrativa. Se ha advertido que el indicador de eficacia no mide adecuadamente los logros de las actividades, debido a que la presentación de recursos de apelación al final del año no pueden ser resueltas en el mismo periodo.	Se ha propuesto retirar el indicador de eficacia y mejorar los indicadores de eficiencia.
En relación a la actividad de Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia. Falta de recursos humanos para fortalecer el monitoreo, la detección de prácticas anticompetitivas y la elaboración de documentos de abogacía de la competencia. No existe personal dedicado únicamente a la detección de prácticas anticompetitivas, sino que dicho personal realiza también otras labores, como la participación en la resolución de controversias en trámite, y la elaboración estadísticas del TRASU.	Debido a las restricciones presupuestales no se ha vuelto a solicitar personal. Se ha planteado la reorganización del personal existente, de modo que se pueda dedicar una mayor cantidad de tiempo a las labores de investigación de prácticas anticompetitivas.
En relación a la actividad de Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia. Durante el desarrollo de la capacitación efectuada en la ciudad de Tarapoto se advirtieron oportunidades de mejora para próximos eventos	En el informe de reporte de esta actividad se recomendó desarrollar actividades similares en conjunto con otras entidades en diferentes zonas del país, para reducir la brecha de conocimiento sobre los derechos de los usuarios y funciones del OSIPTEL y otras entidades.

Acción Común - Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.

El cumplimiento de esta Acción Común es del 91% cuyo responsable es la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC).
A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje de herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de las competencias implementadas y/o mejoradas. **Responsable: GPRC**	Se alcanzó el 50%
Porcentaje de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso. **Responsable: GPRC**	Se llegó al 100%
Porcentaje de problemas de competencia analizados de manera oportuna. **Responsable: GPRC**	Se llegó al 88%

Detalle de resultados

En el primer semestre del año, se realizaron las siguientes actividades en relación a la vigilancia y análisis de los mercados de las telecomunicaciones:

- Se revisaron las necesidades de información para un correcto desarrollo del monitoreo de los mercados y se levantó data sobre los sistemas y aplicativos con los que contamos, a la fecha, para la tarea.
- Se conformó el equipo de vigilancia de mercados de telecomunicaciones, conformado por personal de la GPRC y de la ST (temas de competencia).
- Se estableció una propuesta de procedimiento para el desarrollo de las actividades de vigilancia de mercados, la cual fue remitida a GPP en el primer trimestre del año. Asimismo, se comentó la propuesta de procedimiento general elaborada por la consultora sobre el proceso de vigilancia.
- Se circuló a todos los interesados la base de datos levantada por la empresa consultora sobre todos los sistemas y bases de datos del OSIPTEL, a fin de analizar la utilidad de los mismos para las labores de vigilancia referidas a temas de competencia.
- Producto del trabajo antes mencionado se está trabajando una modificación de la norma de requerimientos de información periódica.
- Se han identificado problemas en el proceso de vigilancia, en particular, inconsistencias en la data remitida por las empresas, incumplimientos de entrega, entre otras casuísticas. Se está llevando un control de las mismas y de las medidas correctivas implementadas.
- Se cuenta además con un grupo de “informalidad” que analiza estrategias para lograr un mayor cumplimiento en relación a la información de las empresas en el mercado de cable.
- En relación a los sistemas, en el primer semestre ha iniciado el proyecto para incluir mejoras en el sistema SIGEP (de entrega de información periódica por parte de las empresas). El mismo se encuentra siendo desarrollado en la actualidad con personal de la GPRC.

En el segundo semestre del año, se realizaron las siguientes actividades:

- Se trabajaron los formatos de productos VIC (Presentación mensual Portabilidad, Presentación de resultados de Encuesta de Demanda de servicios de telecom e informe anual, Información estadística en la web, Presentación trimestral de indicadores de mercados, Presentación sobre la oferta comercial residencial, Informe anual sobre Contabilidad Separada y Benchmarks de tarifas de diversos servicios).
- Se realizó el listado de las necesidades de información identificadas para la elaboración de políticas de competencia.
- El equipo de trabajo realizó una propuesta integral de productos VIC, se entiende que esta listado de productos VIC considerará también las nuevas necesidades de información y de hecho, en gran parte debe desprenderse de las mismas.
- Se remitió correo a los gerentes a cargo y los líderes de los equipos de vigilancia, a fin de solicitarles indiquen qué información requieren para sus labores, de la data o productos VIC actuales, que son manejados por el equipo de vigilancia de competencia.
- Se elaboró una lista de necesidades de sistematización de información que considera son importantes para realizar las labores de vigilancia de manera más ágil y eficiente.
- En base a las respuestas de los requerimientos de los otros equipos técnicos, así como en base a la publicidad que le debe dar a sus productos, se realizó algunas propuestas sobre compartición de información dentro del OSIPTEL.
- Se creó el correo VIGILANCIA-COMPETENCIA del cual todos los miembros podrán remitir correos relacionados con las actividades del grupo.
- En relación a la firma de convenios, se evaluó lo siguiente:
  - Convenio con MTC sobre empresas en operación: se descartó en la medida que el MTC cuenta solo con información sobre empresas operadoras con concesión o registros.
  - Convenio con SUNAT sobre información de empresas en operación: se descartó en la medida que esta información es pública y de fácil acceso a través del portal web de la SUNAT.
  - Convenio con OSINERGMIN: analizar la posibilidad de convenio con OSINERGMIN para información sobre redes eléctricas y desestimar convenios con MTC y FITEL en la medida que OSIPTEL contaría con mayor información y detalle que estas entidades.
- Se incluyó en el POI los temas de vigilancia y se aprobaron las siguientes actividades para el equipo técnico para el 2019:
  - Gestionar la dotación de personal especializado para reforzar el proceso VIC, especialmente en la puesta en valor (1 Mínimo), designado a exclusividad. Permanente desde 2019.
  - Gestionar cursos de capacitación dirigidos al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC. Permanente desde 2019.
  - Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC. Permanente desde 2018.

- Gestionar convenios de colaboración con entidades públicas y privadas que generan información útil – 2019 (LIDERES DE TODOS LOS GRUPOS) - 2019
- Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC, FITEL y otras instituciones, para facilitar la labor de vigilancia. (LIDERES DE TODOS LOS GRUPOS) – 2018 y 2019.
- Adquirir servicios de acceso a base de datos especializados – 2019.
- Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información reportada por la empresa operadora – 2020.
- Incorporar software para tratamiento de información inconsistente, Visualización, modelos predictivos y gestión de base de datos Big Data - 2019.

- Si bien en el marco del comité de vigilancia se ha iniciado el análisis de la información que podría solicitarse de manera conjunta, en la medida que en el año 2019 se va a modificar la norma de requerimientos de información periódica del OSIPTEL, se ha considerado conveniente esperar a tener la versión final de la referida norma para poder continuar con el avance de esta actividad.
- Finalmente, se remitió a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis del mercado de telecomunicaciones (Memo 622-GPRC de fecha 19.11.2018).

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios, se presentaron los siguientes problemas: Empresas no siempre reportan a tiempo la información, o lo hacen de manera inconsistente. Problema de informalidad en algunos mercados llevan a que contemos con subreportes de información, lo que no nos permite tener un análisis del mercado certero.	Se han llevado a cabo reuniones con las empresas operadoras con problemas más graves. En particular con TDP, se ha establecido una mesa de trabajo conjunta para lograr la entrega de información en el más breve plazo y con el estándar requerido. Se ha continuado con las labores del grupo de "informalidad" a fin de lograr un mayor cumplimiento por parte de las empresas operadoras omisas.

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

El cumplimiento del Producto 3 es del 96%. Contribuyeron con sus acciones la GPSU, GOD, GFS y la ST.
A continuación se describen los logros alcanzado en este Producto a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados del producto a nivel de Indicadores

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija (Ind PP) **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil (Ind PP) **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet (Ind PP) **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable (Ind PP) **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
% de Usuarios que conocen sus derechos básicos **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar **Responsable: GPSU**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. **Responsable: GPSU**	El 88% de usuarios que han recibido los servicios de educación brindados por el OSIPTEL indicaron que se han encontrado satisfechos con los mismos.
% de usuarios evaluados satisfactoriamente con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. **Responsable: GPSU**	El 84% de usuarios que han recibido los servicios de educación brindados por el OSIPTEL han sido evaluados satisfactoriamente.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios. **Responsable: GPSU**	Se mantuvieron disponibles 45 canales de información a disposición de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario **Responsable: GPSU**	El 85% de las gestiones especiales realizadas por la Subgerencia de Protección al Usuario han tenido un resultado satisfactorio.
% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. **Responsable: GPSU**	El 38% de los problemas en la atención de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones detectados por el Equipo Técnico del Comité de Vigilancia han sido analizados y cuentan con políticas y/o estrategias definidas.
% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario **Responsable: GPSU**	Entre el octubre de 2017 y setiembre del 2018, las empresas operadoras solucionaron anticipadamente el 68.89% de los inconvenientes presentados por los usuarios de los servicios públicos móviles.
% de reclamos fundados en 1ra instancia **Responsable: GPSU**	Entre el octubre de 2017 y setiembre del 2018, las empresas operadoras resolvieron como fundados el 19.22% de los reclamos resueltos en relación a los servicios públicos móviles.
% de soluciones anticipadas de recursos de apelación. **Responsable: GPSU**	Entre el octubre de 2017 y setiembre del 2018, las empresas operadoras solucionaron anticipadamente 0.24% recursos de apelación referidos a los servicios públicos móviles.
% del Plan de Capacitación, en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano, implementado **Responsable: GPSU**	Se cumplió con todas las actividades programadas en el Plan de Capacitación, en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano.
% del Plan de Actividades para promover la firma de convenios, implementado **Responsable: GPSU**	Se desarrollaron todas las actividades programadas para promover la firma de convenios de cooperación para el desarrollo de actividades educativas a los usuarios.
Porcentaje de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso. **Responsable: GSF**	Durante el año 2018, el 83,6% de la cartera gestionada en el año 2018 (61 expedientes) se culminó con el correspondiente proceso de verificación.
Porcentaje de acciones de supervisión y/o monitoreo que han generado una mejora en cuanto a los servicios relacionados con el marco normativo de protección a los derechos de los usuarios **Responsable: GSF**	El 87% de las acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el cumplimiento de la normativa de usuarios han tenido resultados que propiciaría la mejora en la prestación de los mismos. Tales son los casos en los que se han impuesto el inicio de un PAS, Medidas Correctivas, Medida Cautelar, Comunicación Preventivas, entre otros.
Porcentaje de atención de requerimientos de supervisión de calidad de atención, ejecutados en plazo **Responsable: GSF**	El 73% de los requerimientos de supervisión de calidad de atención, han sido ejecutados dentro de los plazos establecidos en el Memorando Nro.643-GPSU/2018
Expediente resuelto **Responsable: ST**	Durante el Cuarto Trimestre del año 2018 se han resuelto 62 513 expedientes, acumulando en el año 2018 un total de 193 432 expedientes resueltos.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora **Responsable: ST**	Luego del análisis de la información remitida por las sedes institucionales relativas a las denuncias, se ha determinado que al IV trimestre, aproximadamente en el 70% de las denuncias se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora.
% de resoluciones del TRASU cumplidas. **Responsable: ST**	Luego del análisis de la información obtenida de las muestras de Resoluciones del TRASU, se ha determinado que al IV trimestre, aproximadamente el 72% de las resoluciones son cumplidas por la empresa operadora.
Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas **Responsable: GOD**	Debido a factores externos a la institución, este indicador será reportado en el primer trimestre 2019
Porcentaje de casos resueltos en las OD **Responsable: GOD**	Al cuarto trimestre del 2018 se tienen 10 195 gestiones de las cuáles se han solucionado 5 741, representando una tasa de 56.3%.
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao) **Responsable: GOD**	Durante el año 2018, se visitaron 832 distritos logrando un 46.14% de distritos visitados, aumentando la cobertura regional en 4.13% respecto al año 2017.
% de oportunidades de mejora implementadas **Responsable: GOD**	Durante el año 2018 se identificaron 77 observaciones durante las visitas realizadas a las Oficinas Desconcentradas, las cuales fueron implementadas en su totalidad logrando un 100% de implementación de las oportunidades de mejora al término del año.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

Servicios de orientación al usuario.

- **Jornadas Nacionales de Orientación:**
  Se llevó a cabo 3 Jornadas Nacionales de Orientación:

  - La I Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo del 12 al 17 de marzo, en el marco de la celebración del Día del Consumidor[11].
  - La II Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo del 2 al 7 de julio, en el marco de la celebración de Fiestas Patrias[12].
  - La III Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo del 15 al 20 de octubre, en el marco de la celebración del Día Nacional de la Persona con Discapacidad[13].

[11] Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 098-GPSU/2018.
[12] Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 251-GPSU/2018.
[13] Se informó sobre ésta a la Gerencia General mediante Memorando N° 458-GPSU/2018.

- **Jornadas y charlas realizadas al interior del país.** Se realizaron 5,844 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación. Asimismo, se realizaron 5,513 charlas de orientación como parte del acercamiento a la ciudadanía para brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- Se elaboraron 12 reportes estadísticos correspondientes a las Orientaciones realizadas mensualmente, a través de los diversos canales de orientación institucionales.

- Se elaboraron y remitieron (por correo electrónico) al personal del OSIPTEL 12 boletines COMUNIK-ATUS, cuya fuente fue el Sistema de Registro de Atenciones de Usuarios (ATUS), el cual contiene la información correspondiente a las orientaciones efectuadas en todas las sedes institucionales del OSIPTEL a nivel nacional, así como mediante el contact center – FonoAyuda.

- Se llevaron a cabo 19 charlas de capacitación dirigidas al personal de las sedes institucionales a nivel nacional, en temas como: Modificaciones realizadas al TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Aplicación de las Medidas Extraordinarias aprobadas por Resolución Nº 051-2018-CD/OSIPTEL, Cartas de Servicio y Calidad de Servicio, Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación y otros temas relevantes.

- Con Memorando Nº 00485-GPSU/2018 de fecha 22.10.2018 se pone en conocimiento de Gerencia General el Nuevo Modelo de Calidad que incluye recomendaciones formuladas y se comunica el inicio de la etapa de implementación a nivel nacional. En diciembre de 2018 se concluyó con la implementación a nivel nacional (38 sedes) del Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.

- Se aprobó el Plan para Mejorar la Calidad de Atención mediante Resolución de Gerencia General Nº 069-2018-GG/OSIPTEL el 10.04.2018.

- Se remitió el Plan de Capacitación para Orientadores del OSIPTEL a la GOD, GAF y Jefes de Lima, Callao y Contact Center.

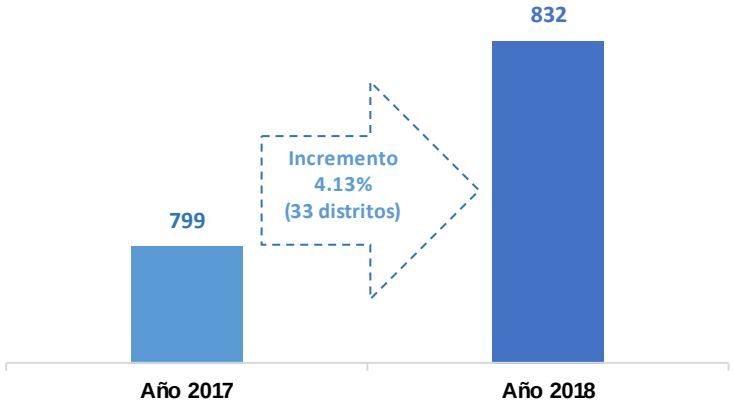
- Se elaboró el Protocolo para la atención de casos específicos que ameritan una solución rápida por parte de las empresas operadoras.

- Se llevaron a cabo las reuniones con las empresas operadoras para presentar la importancia del nuevo objetivo institucional del OSIPTEL sobre la educación de los usuarios e incentivar a la realización de actividades que contribuyan a dicho objetivo.

- Mediante Memorando Nº 438-GPSU-2018 de fecha 28.09.2018 se remite a Gerencia General el Plan de Actividades de Educación que incluyó la programación de actividades coordinadas por las sedes a nivel nacional para la realización de actividades de educación y la firma de convenios.

- En comparación con el año 2017, este año se ha realizado un despliegue territorial mayor, con un incremento del 4.13%, es decir de 799 distritos visitados a 832.

Comparativa de Distritos Visitados 2017/2018

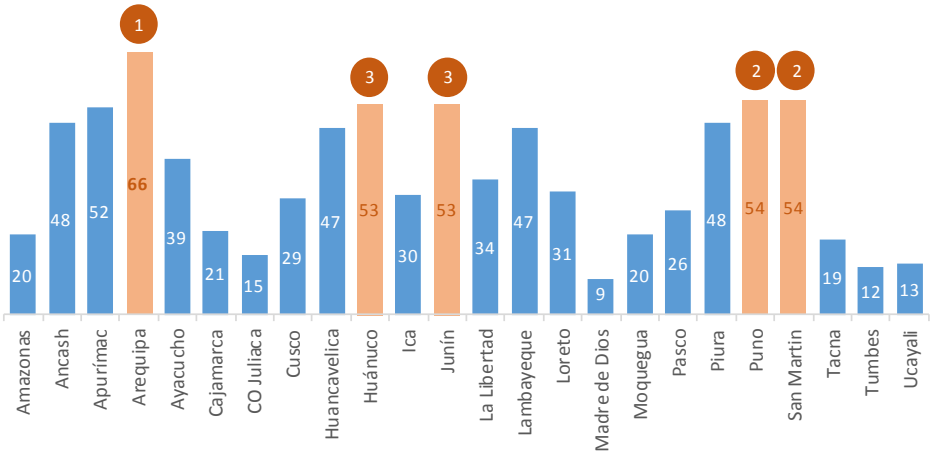


Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Las oficinas que lograron un mayor alcance en su ámbito regional fueron: la OD Arequipa con 66 distritos visitados (7.86%), la OD Puno y San Martín con 54 distritos visitados cada una (6.43%) y las OD Huánuco y Junín con 53 distritos visitados respectivamente (6.31%).

En el presente gráfico se incluye los resultados de la Oficinas conjuntamente con sus Centros de Orientación a cargo.

Cantidad de Distritos Visitados según Oficina Encargada



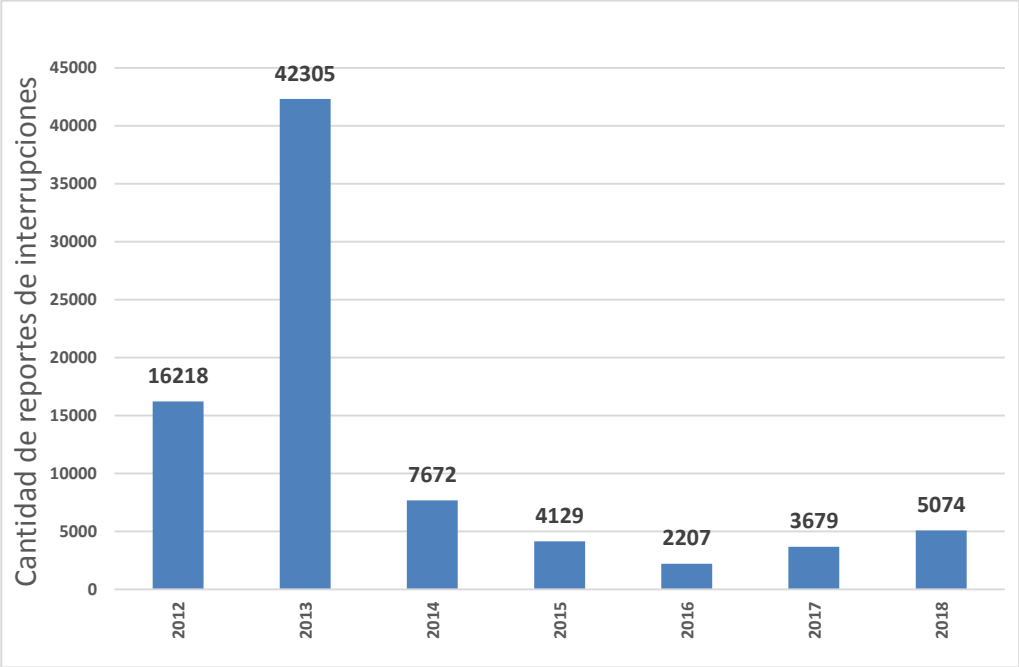
Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario.

Se finalizaron 328 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, referidos a temas como falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio, problemas con el bloqueo de su equipo

terminal móvil, entre otros. Asimismo, se remitieron a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización 58 memorandos, a través de los cuales se informa acerca de la detección de casos correspondientes a posibles incumplimientos de las empresas operadoras.

En cuanto a la ***disponibilidad y/o interrupciones*** del servicio, estas mantienen un nivel decreciente respecto a años anteriores. Cabe precisar que en el año 2018, se registraron 5074 reportes de interrupciones a nivel nacional.



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio

Dichos reportes de interrupciones pueden ser visualizados por empresas operadoras:

EMPRESA	Total
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	1465
VIETTEL PERU S.A.C.	1407
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	833
ENTEL PERÚ S.A.	343
AZTECA COMUNICACIONES PERU SAC	313
AMERICATEL PERÚ S.A.	308
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	256
FIBERLUX S.AC	74
GLOBAL CROSSING PERÚ S.A.	70
INTERNEXA PERÚ S.A.	2
OPTICAL TECHNOLOGIES S.A.C	1
CONVERGIA PERÚ S.A.	1
Otros	1
Total general	**5074**

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio

Sobre el particular se realizó la verificación de la ocurrencia de interrupciones masivas de los servicios públicos de telecomunicaciones, definidas en el Reglamento de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, no reportadas en el 2017-1S

por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C.

Asimismo, se concluyó con la supervisión de la disponibilidad del servicio (DS) e interrupciones y mantenimiento correspondiente al año 2017 (ambos semestres) por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., y Level 3 Perú S.A.

Adicionalmente, se concluyó con el análisis de los tiempos de interrupción de eventos reportados y no reportados a través del sistema de reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridos durante el segundo semestre del año 2017, por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Level 3 Perú S.A., Internexa Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A., Optical Technologies S.A.C., Americatel Perú S.A.C., Fiberlux S.A.C.

En relación a la supervisión de las ***devoluciones*** realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el año 2018 se ha verificado un total de S/ 57'890.958,06 que beneficiaron a un total 21'874.078 abonados afectados; tal como lo muestra el siguiente cuadro:

EMPRESA	Cantidad de Abonados (con devolución en S/)	Monto Devuelto en S/	Cantidad de Abonados (con devolución en US$)	Monto Devuelto en US$
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	4,347,801	S/. 7,136,272.87	113	$1,123.10
AMERICATEL PERÚ S.A.	5,232	S/. 24,261.79	344	$1,159.57
CENTURYLINK PERÚ S.A. (LEVEL 3 PERÚ S.A.)	506	S/. 41,827.83	0	
ENTEL PERÚ S.A.	1,245,459	S/. 178,508.25	0	
INTERNEXA PERÚ S.A.	293	S/. 23,401.21	0	
OLO DEL PERÚ S.A.C.	62,017	S/. 292,219.40	0	
OPTICAL TECHNOLOGIES S.A.C.	51	S/. 4,168.28	41	$1,260.08
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	14,026,968	S/. 35,918,965.29	0	
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	1,475,442	S/. 14,165,946.07	0	
VIETTEL PERÚ S.A.C.	709,811	S/. 93,341.72	0	
Total general	**21,873,580**	**S/. 57,878,912.71**	**498**	**$3,542.75**

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

Los principales temas de devoluciones y/o descuentos verificados son:

<u>Interrupciones</u>

- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones del primer semestre del año 2017 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C.).

- Interrupción del Servicio de Telecomunicaciones del primer y segundo semestre del año 2016 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C.,

Americatel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Level 3 Perú S.A., Internexa S.A.).

- Interrupciones del servicio reportadas como excluyentes y no excluyentes, del año 2015 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Viettel Perú S.A., Americatel Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Internexa Perú S.A., Optical Technologies S.A.C.).

- Verificación de las devoluciones efectuadas por la empresa Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A. en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución N° 560-2015-CD/OSIPTEL.

- Interrupciones del servicio reportadas como excluyentes y no excluyentes, del año 2014 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Optical Technologies S.A.C.).

- Interrupciones del servicio reportadas como excluyentes y no excluyentes, del año 2013 (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Americatel Perú S.A.).

Tarifas

- Verificación de las devoluciones realizadas por la empresa Netline Perú S.A., por cobros indebidos por la prestación del servicio de larga distancia.

- Verificación de las devoluciones realizadas por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. por la aplicación de tarifas superiores a las informadas a través del código SIRT TPTF201100578 utilizando la tarjeta “Hola Perú”, durante el período del 23 al 31 de mayo de 2011.

- Verificación de las devoluciones realizadas por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. a los abonados que fueron migrados hacia un plan superior sin su consentimiento y que no fueron validados por parte de la empresa.

- Verificación de las devoluciones realizadas por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., por la aplicación de tarifas mayores a las informadas en las llamadas efectuadas desde sus teléfonos públicos rurales.

Respecto a la supervisión y/o monitoreo del cumplimiento del ***Marco Normativo de Usuarios***, en el año 2018, se han emitido un total de 144 informes relacionados con supervisiones sobre:

Seguridad Ciudadana (Terminales Móviles, RENTESEG)

En cuanto al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, se ha desarrollado la primera fase de la implementación de RENTESEG, según lo estipulado en la norma, mediante la cual se obliga a los operadores móviles, a la implementación de los siguientes archivos: Registro de abonados, equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y

recuperados de Perú, equipos terminales móviles devueltos por los abonados o usuarios.

El OSIPTEL impuso tres medidas cautelares a cada una de las cuatro empresas operadoras, a fin de bloquear más de un millón de códigos de IMEI correspondiente a por lo menos un millón noventa y cinco mil novecientos siete (1 095 907) equipos celulares que se encontraban reportados como sustraídos o perdidos.

	Medidas Cautelares – IMEI únicos no bloqueados		
	Primera Ronda: Julio 2017	Segunda Ronda: Diciembre 2017	Tercera Ronda: Abril 2018
Telefónica del Perú S.A.A.	143,405	13,156	1,686
América Móvil Perú S.A.C.	162,784	63,543	25,757
Entel Perú S.A.	49,648	64,018	7,062
Viettel Perú S.A.C.	546,644	10,417	7,787
TOTAL	902,481	151,134	42,292

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos del Usuario.

Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, como Reporte de equipos terminales hurtados, robados o perdidos, suspensión y bloqueo, reporte de equipos terminales recuperados, suspensión del servicio (artículos 5°,6°,8° de la Ley N° 28774; 71° de las Condiciones de Uso); obligación de brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada por cualquier persona, información clara, veraz, detallada y precisa, en el marco de las tarifas especiales para personas con discapacidad (artículo 6°), sobre el plan Tuenti, brindar información clara, veraz, detallada y precisa, cumplir con el procedimiento de contratación de líneas, información que debe contener la página web y la atención de reclamos por esta vía, registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio (artículos 6°, 8°, 11°, 43-A°); implementación en su página web un aplicativo de acceso a los contratos (artículo 10-A°); utilización del sistema de verificación Biométrica de Huella Dactilar y No Biométrica previa a la contratación y activación del servicio y la comunicación de los Puntos de Venta de Distribuidor Autorizado habilitados para efectuar la verificación No Biométrica (artículos 11-C°,11-D°) activación de la undécima línea o superior a nombre de una persona utilizando el sistema de validación biométrica (artículo 11-E°); procedimiento de cuestionamiento de titularidad (artículos 12°,12-A°); información básica que debe proporcionar las empresas operadoras; así como conceptos facturables (artículos 6°,33°); prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes (artículo 23°); prohibición de ventas atadas (artículo 24°); modelos de contratos suscritos sin contar con la aprobación del OSIPTEL (artículo 17°); conservación de los contratos de prestación de servicios que celebren con sus abonados ; suministrar al OSIPTEL y al abonado, cuando éstos lo requieran; los mecanismos de contratación que acredite la solicitud y/o aceptación (artículos 9° y 120°); inclusión en página web, un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso -mecanismo en línea-, que la presentación de reclamos, recursos, quejas, cualquier solicitud (artículo 43-A°); entrega de guía telefónica (artículo 99°); entre otras.

Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se verificó el cumplimiento de las medidas extraordinarias dictadas en relación al procedimiento de reclamos de usuarios, las cuales fueron aprobadas por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, a través de monitoreos realizados a través de la presentación de reclamos vía canal telefónico (usuarios y abonados del servicio móvil y de otros servicios), presentación de quejas y apelaciones vía canal web; no cumpliendo algunas obligaciones como la aceptación de reclamos, utilizar y/o reforzar mecanismos de validación; emitiéndose para tal efecto, Comunicaciones Preventivas a las 4 empresas operadoras móviles. También se supervisó respecto a los reclamos de averías y su plazo de atención (artículos 46º y 47º).

Reglamento de Portabilidad Numérica, principalmente se realizó monitoreos encontrándose hallazgos en cuanto a la no emisión de respuesta a la consulta previa de portabilidad dentro de los 5 minutos de formulada (artículo 20º), motivo por el cual se emitió Comunicaciones Preventivas a las 4 empresas operadoras móviles.
También bajo el mismo cuerpo normativo, se verificó la habilitación y deshabilitación del número telefónico en su red y el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número portado, por parte de Telefónica del Perú S.A.A. (artículo 23-Aº).

En cuanto a la supervisión de los ***Planes de Cobertura*** durante el año 2018, se emitieron informes correspondientes a los servicios de:

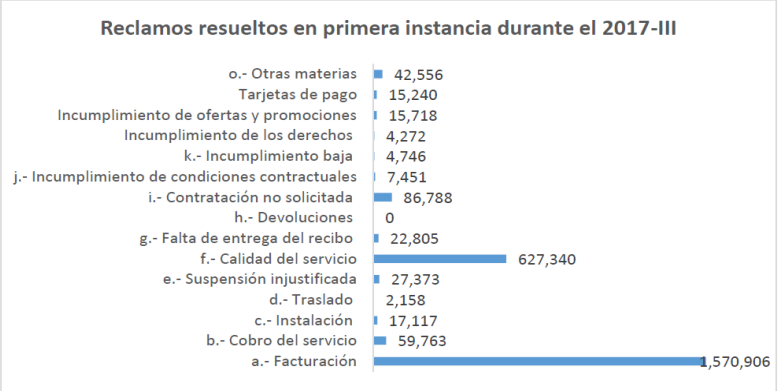
- Portador local: Centurylink Perú S.A. (ex Level 3 Perú S.A.).
- Portador local (modalidad conmutado y no conmutado): DIRECTV Perú S.R.L., Yachay Telecomunicaciones S.A.C., Mayu Telecomunicaciones S.A.C.
- Portador local y Larga Distancia Nacional: Viettel Perú S.A.C. (Arequipa, Chimbote, Lima y Trujillo), Mayu Telecomunicaciones S.A.C., Mega Network & Systems S.R.L.
- Telefonía fija en la modalidad de abonados: Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A.
- Portador Larga Distancia Internacional en la modalidad no conmutado de la empresa Axesat Peru S.A.C.
- Distribución de radiodifusión por cable, modalidad de cable alámbrico u óptico: INTI SAT Telecom S.R.L., Cable Sauce TV E.I.R.L., Interconexion TV E.I.R.L.; Cable Sistemas TV Perú S.A.C.; P Y D Telecom S.R.L.
- Comunicaciones Personales PCS: Viettel Perú S.A.C.
- PCS con tecnología LTE: Telefónica del Perú S.A. (Bloque A de las Bandas 1710-1770 MHZ y 2110-2170 MHZ)
- Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR) de la empresa Mayu Telecomunicaciones S.A.C.

También se realizaron monitoreos de avance de cumplimiento de los Planes de Cobertura, correspondiente a las siguientes empresas

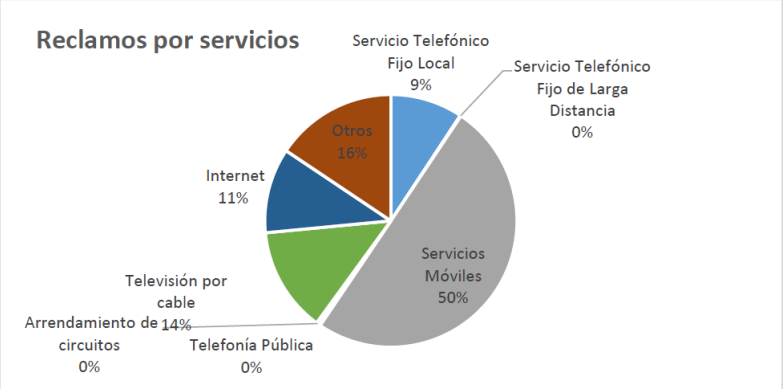
- Redes Andinas de Comunicaciones S.R.L. (Piura)
- Redes Opticas S.A.C., provincia de Manu Portador Local y de Larga Distancia)

Supervisión de la Calidad de Atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados en forma oportuna

1. **Se definió las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión.**
   A través del análisis de los reclamos de primera, segunda instancia, apelaciones, quejas y orientaciones, se definió las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión (referencia Informe Nº 00059-GSF/SSDU/2018). Algunos ejemplos:



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

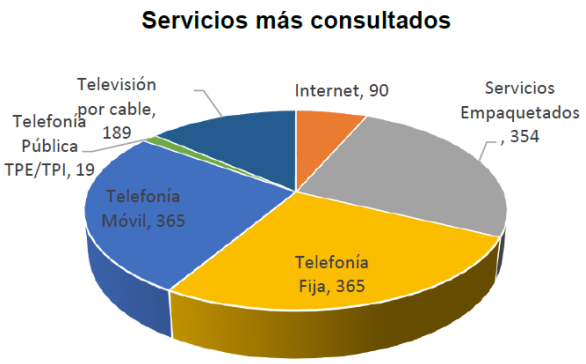


Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

Temas más consultados por las oficinas del OSIPTEL

Temáticas	N° de atenciones
Procedimiento de reclamo	14093
Facturación del servicio	5063
Calidad del servicio	3874
Baja del servicio	1382
Portabilidad	1312

Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

2. **Se identificó formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión para temas relacionados con el cumplimiento de la normativa en materia de usuarios.**
   En cuanto a la supervisión de los indicadores de calidad de atención a los usuarios TEAP, DAP, CAT y AVH; obligaciones de portabilidad; mecanismos en línea en las páginas web de las empresas (referencia Informe Nº 00118-GSF/SSDU/2018).

   a. Supervisión de los indicadores de Calidad de Atención a Usuarios (TEAP, DAP, CAT y AVH)

      Al respecto, se propone replicar la metodología de transferencia de información de Indicadores de Calidad de Red que se realiza a través de un Sistema de Intercambio Centralizado respecto de la información fuente de los indicadores del Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios de los Servicios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 127- 2013-CD/OSIPTEL (en adelante, RCAU).

      Actualmente la información fuente de los indicadores del RCAU es obtenida previo requerimiento por carta del supervisor; en muchas ocasiones la empresa solicita ampliación de plazo, o no remite la información requerida, motivo por el cual se debe reiterar el pedido. Asimismo, en algunas ocasiones dicha información ingresa con una solicitud de confidencialidad de parte de la empresa operadora, lo cual genera se inicie un expediente de confidencialidad y se siga el procedimiento establecido para tal caso.

      En ese sentido, de la experiencia obtenida de la remisión de los indicadores de Calidad de Red, de transferencia vía SFTP a un repositorio del OSIPTEL, de manera periódica, se podría ahorrar tiempo y tener la información al alcance del supervisor de forma más rápida.

   b. Supervisión de obligaciones de portabilidad

      En relación a las mejoras que se podrían efectuar en relación a la supervisión del Reglamento de Portabilidad, primero, es preciso indicar que dicho

reglamento debe dividirse en aquellas obligaciones que deben supervisarse en los centros de atención de las empresas operadoras (entrega de formatos, demora en la atención, etc.) y, aquellas que deben supervisarse a través de la extracción de información de los sistemas internos de las empresas.

En relación al primer grupo de obligaciones, se debería plantear la optimización en el uso de la herramienta ATUS dado que allí se incorpora información sobre las orientaciones, gestiones y supervisiones llevadas a cabo por las Oficinas Desconcentradas a nivel nacional. Con un buen llenado y el filtro correcto, se puede manejar una amplia base de datos y darle un uso más eficiente.

En relación al segundo grupo de obligaciones, se propone que la información de la Base de Datos de Portabilidad de la empresa operadora sea remitida de manera periódica vía el Sistema de Intercambio Centralizado antes mencionado (transferencia SFTP). Ello de forma tal que se disminuyan los costos y tiempos de supervisión tanto en horas hombre como en gastos administrativos que se incurren en el actual acceso (a través de la supervisión en campo) que se tiene a dicha información.

Con esto podemos reducir escenarios de intervención reactiva, con la finalidad de desarrollar acciones preventivas que permitan advertir comportamientos no conformes con la normativa, de forma oportuna.

c. Supervisión de los mecanismos en línea implementados en la página web de las empresas operadoras

De conformidad con lo establecido en el artículo 12° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO de las Condiciones de Uso), las empresas operadoras móviles deben contar en su página web con una herramienta informática que le permita a cualquier persona realizar consultas acerca de los números telefónicos registrados bajo su titularidad.

Por su parte, el artículo 43-A° del TUO de las Condiciones de Uso, establece que las empresas operadoras que dispongan de una página web, deberán incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio denominado "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios, acceder directamente a la presentación de sus reclamos, apelaciones, queja y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de dicha norma.

Sobre el particular, a través de correos electrónicos o memorandos, la GPSU y las Oficinas Desconcentradas remiten a la GSF información sobre posibles incumplimientos en los que habrían incurrido las empresas operadoras, relacionados con las obligaciones antes detalladas; los cuales son reportados muchas veces, por los mismos usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Ante ello, la GSF realiza acciones para evaluar la conducta de las empresas a fin de verificar, monitorear y/o supervisar el cumplimiento de las obligaciones detalladas y, de ser el caso, lograr que las mismas ajusten su conducta. Para ello, se ejecutan inicialmente las siguientes acciones:

- Pruebas de verificación en la página web,
- Generación de actas de levantamientos de información en los módulos de la web de las empresas desde la GFS,
- Coordinaciones vía correo electrónico con representantes de las empresas operadoras,
- Coordinaciones con funcionarios de Oficinas Desconcentradas para generar actas de levantamiento de información desde su sede, entre otras.
- Verificaciones realizadas en las oficinas centrales de las empresas operadoras, a fin de realizar pruebas conjuntas con representantes de las mismas y la GSF.

Con la finalidad de incrementar la probabilidad de detección de la infracción, así como, la percepción del administrado respecto de la labor supervisora del OSIPTEL, proponemos que los inconvenientes técnicos que presenten los mecanismos en línea de la página web de las empresas operadoras y que imposibiliten el ejercicio de derechos por parte de los usuarios; sean reportados a través de una alerta de inoperatividad e incidencias por parte de las empresas operadoras, mediante por ejemplo, la habilitación de un enlace con nuestros servidores o a través de un mecanismo similar al SISREP (declaración unilateral de la empresa operadora) que permita conocer en tiempo real o en forma oportuna, los problemas relacionados al mismo.

En ese sentido, la intervención de la GSF no estará condicionada –necesariamente- a la toma de conocimiento de los inconvenientes presentados a través de reclamos o denuncias de los usuarios de las empresas; sino a través de las mencionadas alertas de inoperatividad e incidencia que permitirá adoptar acciones oportunas y preventivas.

d. Supervisión del Registro de reclamos

Se propone la remisión de los registros de reclamos de las empresas operadoras vía el Sistema de Intercambio Centralizado antes descrito (transferencia SFTP) a fin que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización pueda monitorear si vienen registrándose todos los reclamos, de esta manera nos evitaríamos las acciones de supervisión en campo, requerimientos de información, etc. Asimismo, a partir de dicho acceso el TRASU podría tener un registro de la cantidad de reclamos y carga que tendrían que afrontar.

e. Compromisos de Mejora

El Compromiso de Mejora es una de las novedades que introdujo el Reglamento de Calidad del Servicio, el cual ha generado un cambio en el comportamiento de las empresas operadoras respecto de la observancia de

sus obligaciones, específicamente, en el cumplimiento de los indicadores de calidad móvil.

A través del despliegue de inversiones por un total de más de doce (12) millones de soles aproximadamente, en menos de un semestre (2016-I), entre otras acciones adoptadas, las empresas operadoras han ajustado su conducta, cumpliendo con el 100% de los compromisos de mejora en los centros poblados en donde se advirtió en un periodo anterior incumplimiento (2015-I); lo que ha redundado en beneficio de más de trescientos mil (300,000) habitantes de diversos centros poblados a nivel nacional.

Herramientas como el Compromiso de Mejora, son visos de una Responsive Regulation en el OSIPTEL, sin embargo, a fin de asegurar la sostenibilidad de los resultados conseguidos, es necesario que el ente regulador adopte una política institucional de enfoque de regulación responsiva que asegure el cumplimiento de las obligaciones a través de la aplicación gradual y diferenciada de herramientas de Enforcement, que se adapten a las particularidades de cada contexto, lo que permitirá obtener resultados eficientes respecto del cumplimiento normativo de telecomunicaciones.

En ese sentido, se propone aplicar el compromiso de mejora al cumplimiento de obligaciones relacionadas a los derechos del usuario. Ello permitirá que ante un incumplimiento se privilegie que la empresa operadora destine sus recursos a solucionar el problema antes de realizar una defensa por el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

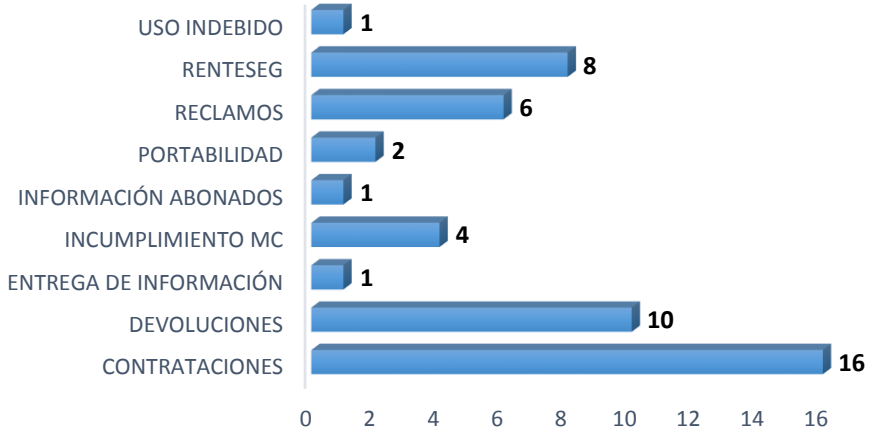
3. **Se evaluó continuamente el esquema de monitoreo con el objetivo de obtener los cambios de comportamiento de las empresas**

Para poder evaluar el esquema de monitoreo, se realizaron acciones con el objetivo de observar el desempeño de las empresas operadoras:

- Medidas extraordinarias dictadas en relación al Procedimiento de Reclamos de Usuarios, las cuales fueron aprobadas por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL (ref. Informe Nº 00059-GSF/SSDU/2018).
- Reglamento de Portabilidad (ref. Informe Nº 00118-GSF/SSDU/2018).
- Entrega de Tickets de atención, tiempo de espera para la atención presencial (TEAP) (ref. Informe Nº 00231-GSF/SSDU/2018).

4. **Se evaluó el esquema de multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas**

Al respecto, en el Informe Nº 00231-GSF/SSDU/2018, se presentaron los siguientes resultados:
El análisis se realiza respecto del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de diciembre de 2018, en los casos que corresponde a materia de usuarios.
Cabe precisar que la GSF como órgano instructor no recomienda el valor de la multa, sino realiza una recomendación de sanción.



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

En específico, como consecuencia de acciones de supervisión efectuadas por la SSDU, se determinó la necesidad de iniciar los procedimientos sancionadores antes detallados.

Es importante precisar que, en el esquema de barras antes mostrado, los temas relacionados con "RENTESEG" incluyen presuntos incumplimientos de obligaciones de bloqueos o liberaciones de IMEI, prestación de servicios a través de terminales reportados como sustraídos y/o perdidos.
Asimismo, debe precisarse que la materia "contrataciones", incluyen procedimientos sancionadores por presuntos incumplimientos de obligaciones de conservación de contratos, migraciones, procedimiento de verificación biométrica, procedimiento de contratación, cuestionamiento de titularidad, entre otros.

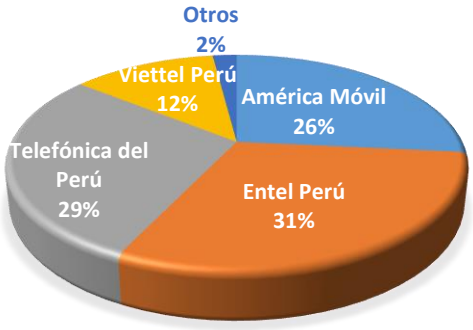
A su vez, la materia "incumplimiento de MC", se encuentra relacionado con presuntos incumplimientos de medidas cautelares impuestas por la GSF.
Adicionalmente, debemos señalar que la materia "reclamos", se encuentra relacionado con procedimientos sancionadores por presuntos incumplimientos a las obligaciones de generación y atención de reclamos de averías, habilitación del mecanismo web para presentación de reclamos, entre otros.

MATERIA	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	CENTURY LINK	ENTEL PERU S.A.	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	VIETTEL PERÚ S.A.C.	Total
CONTRATACIONES	4		3	7	2	16
DEVOLUCIONES	4	1	5			10
ENTREGA DE INFORMACIÓN	1					1
INCUMPLIMIENTO MC			2	2		4
INFORMACIÓN ABONADOS			1			1
PORTABILIDAD				1	1	2
RECLAMOS	2		1	2	1	6
RENTESEG	2		2	2	2	8

USO INDEBIDO			1			1
Total general	13	1	15	14	6	49

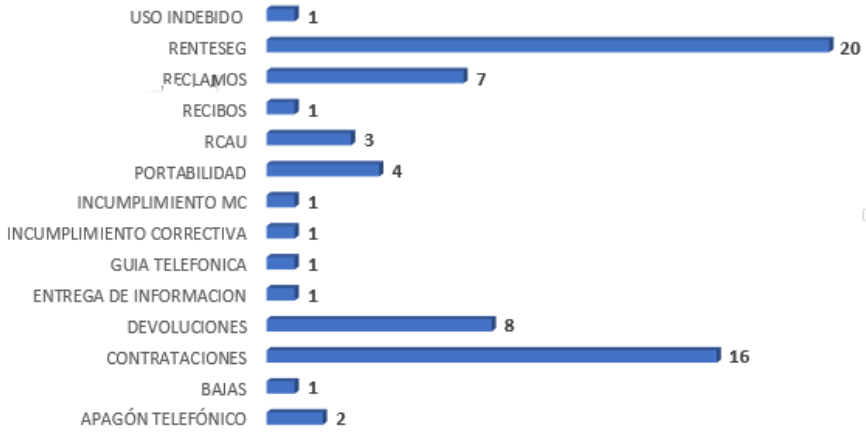
Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

Asimismo, debe resaltarse que las empresas a la que más procedimientos sancionadores se les han iniciado en el año 2018 es Entel Perú S.A. con un 31%, seguida de Telefónica del Perú S.A.A. con un 29% y América Móvil Perú S.A.C. con un 26%.



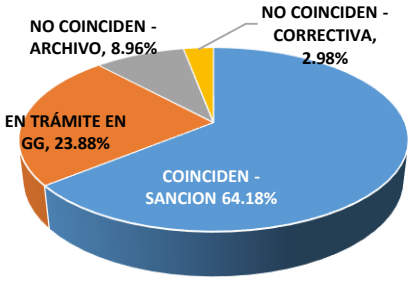
Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

En cuanto a los **procedimientos administrativos sancionadores con instrucción** concluida durante el 2018, en lo concerniente a materia de usuarios, se ha concluido la instrucción de sesenta y siete (67) procedimientos administrativos sancionadores.



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

Finalmente, sobre la **ratificación de criterios en primera instancia**, sus resultados se pueden mostrar en el siguiente gráfico:



Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

5. **Se difundió a través de la página web del OSIPTEL el comparativo de empresas en cuanto al Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios (RCAU)**
   Sobre el particular, se publicaron los indicadores de calidad de atención contemplados en el Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios (RCAU) que fueron reportados por las empresas operadoras; lo que se encuentran en el siguiente enlace: https://www.osiptel.gob.pe/categoria/indicadores-calidad-atencion

6. **Se emitió una matriz que contiene los requerimientos de atención en con respecto al cumplimiento de la normativa en materia de usuarios, ordenada por criterios de prioridad e importancia**

   Al respecto, en el Informe Nº 00124-GSF/SSDU/2018, se consignó la siguiente matriz:

Procedencia del requerimiento (año 2018)	Asunto	Prioridad (1= alta, 2 = media, 3 = baja)
GPSU	CASOS DE USUARIOS QUE REPORTAN PROBLEMÁTICA POR LA PRESUNTA CONTRATACIÓN FRAUDULENTA	1
GPSU	CONFORMIDAD A DIVERSOS MODELOS DE CONTRATOS	2
GPSU	FALTA DE ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD	2
GPSU	PORTABILIDAD SIN CONSENTIMIENTO DEL TITULAR	2
GPSU	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	3
GPSU	PRESENTACIÓN DE RECLAMOS PRESENCIALES, TELEFÓNICOS Y MEDIANTE LA WEB	2
GPSU	CASOS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES QUE HABRÍAN SIDO REPORTADOS INDEBIDAMENTE COMO BLOQUEADOS, HURTADOS, ROBADOS O PERDIDOS POR EMPRESAS OPERADORAS	1
GPSU	FALTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LOS REQUERIMIENTOS DEL MINISTERIO PÚBLICO Y POLICÍA NACIONAL	3
GPSU	VALIDACIÓN DE DATOS AL MOMENTO DE CONTRATAR	2

Procedencia del requerimiento (año 2018)	Asunto	Prioridad (1= alta, 2 = media, 3 = baja)
GPSU	RECHAZOS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA POR SERVICIO SUSPENDIDO CUANDO EL SERVICIO SE ENCUENTRA OPERATIVO.	2
GPSU	BAJA DEL SERVICIO NO ATENDIDA EN PLAZO	2
GPSU	FALTA DE ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE MIGRACIÓN DEL SERVICIO	3
GPSU	PROBLEMÁTICA CON LOS CÓDIGOS IMEI	1
GPSU	VENTAS ATADAS	2
GPSU	PRESUNTA REPOSICIÓN DE CHIPS VÍA CAJEROS SIN AUTORIZACIÓN	2
GPSU	PRESENTACIÓN DEL REPORTE POR SUSTRACCIÓN O PÉRDIDA DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL	2
GPRC	TARIFA DE INSTALACIÓN SUPERIOR AL TOPE TARIFARIO APROBADO	3
GPRC	RECHAZO INJUSTIFICADOS Y PROBLEMAS DE ENRUTAMIENTO DE PORTABILIDAD	2
GPRC	INCORPORACIÓN POR DEFECTO EL SERVICIO DIRECTV GARANTÍA AL MOMENTO DE OFRECER SU SERVICIO DE TV PAGA POSTPAGO Y SIN CONOCIMIENTOS DE ESTOS	2

Nota: La prioridad otorgada a los temas se basa en el impacto y perjuicio que podría ocasionarse al usuario y/o abonado, así como al mercado, tal como sucede cuando hay eventos que dificultan la portabilidad numérica.
Fuente: GSF – Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios

7. **Se realizaron las coordinaciones para la fijación de plazos para la respuesta de los requerimientos referidos a la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**

En cuanto a la fijación de plazos para la respuesta de los requerimientos referidos a la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, se procedió a realizar coordinaciones con la GPSU, para la optimización de la interacción entre dicha gerencia y la GSF, con la finalidad de propiciar la intervención más oportuna y eficiente, ante las problemáticas reportadas que afecten el marco normativo de los derechos de los usuarios.

Finalmente, los plazos de atención a los requerimientos, fueron determinados a través del Memorando Nº 00463-GPSU/2018 del 09.10.2018, para las siguientes materias:

N°	Temas propuestos	Detalle	Plazo propuesto*
1	RENTESEG	Incumplimiento de las normas complementarias o CDU relacionados al RENTESEG	20 días hábiles
2	Contratación fraudulenta	Incumplimientos a artículos 11°, 11A°, 11C° y 118° de CDU	20 días hábiles
3	Modificación unilateral de contratos (planes tarifarios)	Incumplimiento al artículo 9° de CDU	20 días hábiles
4	Contratación de servicios de Internet como monoproducto	Artículo 24° de TUO de Condiciones de Uso y Reglamento General de Tarifas	20 días hábiles
5	Portabilidad numérica móvil o fija	Normas complementarias de Portabilidad	20 días hábiles
6	Información inexacta sobre servicios (SIRT-web)	Artículo 7° TUO de Condiciones de Uso y RGT	20 días hábiles
7	Tarifas promocionales superiores a tarifas reguladas (servicios de categoría 1 de TDP)	Reglamento General de Tarifas	20 días hábiles

Fuente: Memorando Nº 00463-GPSU/2018

Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios.

Se han llevado a cabo 12 actividades definidas como asistencias técnicas con Asociaciones de Usuarios:

- Charla a usuarios con Asociación de Usuarios y Consumidores de Nor Oriente Peruano – Tarapoto (20.06.18)
- Charla a usuarios con Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los SSPP de Puno – ARCUSEP (22.06.18)
- Charla a usuarios con Asociación de las Personas Adultos Mayores "César Vallejo" – Tumbes (27.06.18)
- Charla a usuarios con Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque - ACYULAM – Lambayeque (27.06.18).
- Curso de capacitación Asociaciones de Usuarios en Iquitos – ATENEA (06.09.18)
- Charla a Asociación Ad-Juris – Acción y Desarrollo Jurídico Social (20.09.18)
- Charla de Capacitación a Asociación de Defensa y Protección de Consumidores Usuarios y Administrados – Trujillo (20.09.18)
- Charla a Asociaciones de Usuarios de Piura (24.10.18)
- Charla ON LINE a Asociaciones de Usuarios de Chimbote (octubre)
- Charla ON LINE a Asociaciones de Usuarios de Ilo (octubre)
- Charla a Asociaciones de Usuarios de Huanuco (noviembre)
- Charla ON LINE a Asociación de Usuarios Jean Monnet – Puno (noviembre)

Marco normativo de protección al usuario.

Se aprobaron dos normas de Protección al Usuario:

(i) El 19/04/2018, se aprobó la modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la misma que aborda los siguientes aspectos:

- **Obligaciones de entrega física de documentos.** Se modificó algunos supuestos de obligación de entregar documentación por medios físicos, tales como la entrega de guías telefónicas, recibos de servicio y documentos físicos en contratación presencial. En estos casos se invertirá la regla, de modo tal que el usuario que requiera el documento físico, deberá solicitarlo expresamente.
- **Flexibilización de exigencias del mecanismo de validación de identidad en determinados servicios.** Se flexibilizaron las exigencias de validación de identidad para los servicios de cable prepago, larga distancia y servicios con interoperabilidad. Así, las empresas que presten este servicio, a diferencia de otros, podrán plantear mecanismos distintos a la exhibición y copia del documento legal de identificación para validar la identidad del solicitante del servicio.
- **Fortalecimiento de derechos del abonado.** Se incluyó nuevas reglas que otorgarían mayores derechos al abonado. Así, se reguló el tope de consumo a efectos de que este no genere costos indebidos a los abonados. Asimismo, se prohibió el redondeo de consumos de Internet por bloques mayores a 1 KB. Además, se incluyó el derecho del abonado de desistirse de la migración y retornar a su plan anterior.
- **Actualización de las Disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.** Se buscó reflejar las condiciones de mercado actuales del arrendamiento de circuitos, lo cual incluye la actualización de las fórmulas vigentes para el cálculo de penalidades por retraso en la instalación del servicio de arrendamiento y el cálculo de compensación por circuito arrendado.
- **Disposiciones relativas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.** Se adecuó las disposiciones incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso con el nuevo marco normativo relativo al RENTESEG, así como la inclusión de reglas adicionales a efectos que dichas disposiciones sean implementadas adecuadamente sin afectar a los abonados y usuarios.

(ii) El 11/10/2018, se aprobó la modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que incluye un mecanismo de información de parte de las empresas operadoras a sus usuarios y abonados a solicitud del OSIPTEL.

Se analizó y consolidó la información estadística de reclamos en primera instancia, producto de ello, se remitió el Informe N°059-GPSU/2018, denominado "Análisis comparativo del desempeño de las empresas operadoras en la resolución de reclamos de usuarios de los servicios públicos móviles en primera instancia administrativa" y el Informe N°092-GPSU/2018, denominado "Análisis de los problemas presentados por los abonados respecto a la elevación de los recursos de apelación y quejas por parte de las empresas operadoras en el servicio de telefonía móvil".

Se han llevado a cabo 13 cursos de capacitación dirigidas a usuarios:

1. Curso de capacitación dirigido a estudiantes de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en Huaraz (junio del 2018)
2. Curso de capacitación dirigido a estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Ucayali (setiembre del 2018)
3. Curso de capacitación dirigido a estudiantes de la Universidad Científica del Perú de Iquitos (setiembre del 2018)
4. Curso de capacitación dirigido a la Policía Nacional del Perú de Iquitos (setiembre del 2018)
5. Curso de capacitación dirigido a estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo (setiembre del 2018)
6. Curso de capacitación dirigido a estudiantes de la Universidad Privada de Trujillo (setiembre del 2018)
7. Curso de capacitación dirigido al Ministerio Público de Trujillo (setiembre del 2018)
8. Curso de capacitación dirigido a usuarios de Ayacucho (setiembre del 2018)
9. Curso de capacitación dirigido a universitarios de Piura (octubre del 2018)
10. Curso de capacitación dirigido a Policía Nacional y Ministerio Público de Piura (octubre del 2018)
11. Curso de capacitación dirigido a universitarios de Huánuco (noviembre del 2018)
12. Curso de capacitación dirigido a Policía Nacional y Ministerio Público de Huánuco (octubre del 2018)
13. Curso de capacitación dirigido a universitarios de Puerto Maldonado (noviembre del 2018)

Asimismo, se han llevado a cabo 13 cursos de capacitación dirigidas a empresas operadoras:

1. Curso de capacitación a empresas operadoras de Cajamarca (mayo del 2018)
2. Curso de capacitación a personal de Winner Systems S.A. (junio del 2018).
3. Curso de capacitación a personal de Americatel S.A. (julio del 2018).
4. Curso de capacitación a personal de Viettel Perú S.A.C. (agosto del 2018).
5. Curso de capacitación a empresas operadoras de Abancay (agosto del 2018)
6. Curso de capacitación a personal de Conex Telecom Perú S.A.C. (agosto del 2018).
7. Curso de capacitación a empresas operadoras de Iquitos (setiembre del 2018)
8. Curso de capacitación a empresas operadoras de Ucayali (setiembre del 2018)
9. Curso de capacitación a empresas operadoras de Piura (octubre del 2018)
10. Primer curso de capacitación a personal de P&D Telecom S.A.C. (octubre del 2018).
11. Segundo curso de capacitación a personal de P&D Telecom S.A.C. (octubre del 2018).
12. Curso de capacitación a empresas operadoras de Huánuco (noviembre del 2018)
13. Tercer curso de capacitación a personal de P&D Telecom S.A.C. (noviembre del 2018).

Mediante Resolución N° 224-2018-CD/OSIPTEL, se aprueba la inclusión del artículo N°6-A, en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que se detalla:

"Artículo 6-A°.- Obligación de remisión de información a abonados y usuarios

El OSIPTEL puede disponer que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos.

El contenido del mensaje estará referido a los siguientes aspectos: (i) obligaciones de las empresas operadoras, (ii) los derechos de los abonados y usuarios, (iii) las características o limitaciones de servicio, y/o (iv) otros relacionados con la prestación y/o uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los medios para brindar dicha información serán aquellos con los que cuenta cada empresa operadora para remitir y/o comunicar directamente información a sus abonados y usuarios.

Para dichos efectos, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, antes de la tercera semana de cada mes, el mensaje a ser remitido y/o comunicado a los abonados y usuarios, y establece el plazo en que debe ser enviado; el cual no será menor a conco días hábiles.

Excepcionalmente, y por causas debidamente justificadas, el OSIPTEL puede solicitar la remisión y/o comunicación de mensajes en un plazo menor al señalado".

Solución de reclamos.

Se logró emitir 132,891 resoluciones de apelación y 60,541 resoluciones de quejas

Cabe resaltar que este resultado fue posible gracias a que se siguió ejecutando el Plan de Contingencia aprobado mediante Memorando N° 00218-GG/2018 de fecha 2 de marzo de 2018, el cual –entre otras medidas- disponía la contratación de: (i) 59 personas para el análisis de expedientes de apelación y quejas, así como la elaboración de los respectivos proyectos de resolución; y (ii) 6 personas para la supervisión del trabajo de las 59 personas señaladas en el punto anterior.
Así, la Gerencia de Administración y Finanzas dio inicio a los siguientes procesos de selección:

1) Proceso de Selección CAS N° 027-2018-OSIPTEL – Asistente Legal TRASU – ST (59 vacantes bajo la modalidad de teletrabajo), cuya convocatoria fue publicada en la página web institucional del OSIPTEL del 13 al 19 de julio de 2018.
2) Proceso de Selección CAS N° 028-2018-OSIPTEL – Supervisor Administrativo TRASU – ST (06 vacantes), cuya convocatoria fue publicada en la página web institucional del 13 al 19 de julio de 2018.

Estos procesos de selección concluyeron en septiembre de 2018 con la contratación de 59 asistentes legales y 3 supervisores administrativos, quienes empezaron

labores en la segunda quincena del referido mes. Seguidamente, luego de pasar por una etapa de capacitación, los 59 asistentes legales contratados comenzaron a presentar sus proyectos de resolución para la votación de los vocales del TRASU, lo cual permitió incrementar significativamente la capacidad resolutiva del TRASU, tal como lo evidencian las cantidades de expedientes resueltos que se registraron en los meses de octubre y noviembre de 2018.

Por otro lado, dado el ingreso de este nuevo personal, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU también consideró necesario fortalecer la capacidad resolutiva del TRASU a través de la constitución de nuevas Salas Unipersonales y la designación de más vocales. En atención a ello, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 220-2018-CD/OSIPTEL de fecha 11 de octubre de 2018, se resolvió: (i) aprobar la constitución de dieciocho (18) Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima, asignándoles la competencia para resolver los recursos de apelación y las quejas a nivel nacional; y, (ii) Designar a 18 servidores públicos del OSIPTEL como Vocales Titulares del TRASU a cargo de las referidas Salas.

En síntesis, las acciones antes descritas permitieron incrementar la capacidad resolutiva del TRASU en el segundo semestre del año 2018.

Denuncias y Evaluación de cumplimiento de resolución.

Se han emitido 6 informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU.

De otro lado, se ha emitido 3 informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativa a las denuncias.

Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente

Al respecto, cabe precisar que en el segundo semestre del año 2018, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU emitió el Memorando N° 00527-TRASU/2018 de fecha 30 de julio de 2018, mediante el cual hizo comentarios al Proyecto de Norma que Modifica el Artículo 6° del T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sugiriendo lo siguiente:

a) Precisar el tipo de información cuya remisión a los abonados podrá ser requerida por el OSIPTEL, a fin de evitar que se dupliquen obligaciones a las empresas operadoras, considerando que el T.U.O. de las Condiciones de Uso ya establecía el deber de éstas de brindar información al usuario relacionada a la prestación del servicio.
b) Evaluar los costos de la implementación y/o funcionamiento de los mecanismos a emplear para la remisión de información por parte de las empresas operadoras y los beneficios que la modificación planteada generaría.

La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU puso esta propuesta en conocimiento de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, mediante Memorando N° 00324-ST/2018 de fecha 30 de julio de 2018.

Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios

En el primer semestre la Secretaría Técnica y la STTRASU han emitido los siguientes documentos:

a) Informe N° 00087-TRASU/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018

A través del citado documento, la Secretaría Técnica Adjunta hizo un nuevo análisis de la casuística ingresada al Tribunal en el periodo del 01 de agosto al 30 de noviembre 2018, con el objetivo de identificar aquella casuística recurrente y/o nueva que sirva de insumo para que las gerencias respectivas del OSIPTEL planteen estrategias de solución a los problemas presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de esta manera se logre ejecutar las acciones estratégicas institucionales (AEI) asignadas al TRASU.

b) Memorando N° 00465-TRASU/2018 de fecha 28 de junio de 2018

A través del citado documento, la Secretaría Técnica Adjunta solicitó a la Secretaría Técnica que gestione con la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas (GTICE) la inclusión de 24 nuevas plantillas y la actualización y cambio de nombres de 28 plantillas, pues ello permitiría a los analistas y practicantes generar de forma más expeditiva los proyectos de resolución de los expedientes que analizan, agilizándose con ello la capacidad resolutiva del TRASU.

Adicionalmente, es oportuno mencionar que, con el objetivo de lograr el beneficio de los usuarios a través del proceso de solución de quejas y apelaciones, también se ha realizado lo siguiente:

- ✓ **Constitución de nuevas Salas de Lima y designación de vocales titulares del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU**

  Con la finalidad de fortalecer la capacidad resolutiva del TRASU, el OSIPTEL emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 220-2018-CD/OSIPTEL de fecha 11 de octubre de 2018, mediante la cual resolvió: (i) aprobar la constitución de dieciocho (18) Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima, asignándoles la competencia para resolver los recursos de apelación y las quejas a nivel nacional; y, (ii) Designar a 18 servidores públicos del OSIPTEL como Vocales Titulares del TRASU a cargo de las referidas Salas.

- ✓ **Emisión del Informe N° 00060-TRASU/2018 de fecha 27 de septiembre de 2018 – Actividades realizadas para el análisis y seguimiento de las Medidas Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL**

  A través del citado documento, la Secretaría Técnica Adjunta informó sobre las actividades realizadas para el análisis y seguimiento de las Medidas

Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL. Así, se informó sobre las reuniones realizadas con el objetivo de revisar y aprobar una nueva versión de la propuesta de actividades a realizar para la atención de comunicaciones de usuarios que manifiestan que sus recursos de apelación y quejas no han sido elevados al TRASU, la cual fue remitida nuevamente a la GG, para las acciones correspondientes, además de otras actividades realizadas como parte del análisis y seguimiento de dichas medidas.

- ✓ **Emisión del Informe N° 00086-TRASU/2018 de fecha 28 de diciembre de 2018 – Actividades realizadas para el análisis y seguimiento de las Medidas Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL**
  A través del citado documento, la Secretaría Técnica Adjunta informó sobre las actividades realizadas para el análisis y seguimiento de las Medidas Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL. Así, por un lado, se informó que a partir del mes de septiembre de 2018 nuevamente se había empezado a incrementar la cantidad de expedientes ingresados al TRASU; y, de otro lado, sobre las actividades realizadas como parte del análisis y seguimiento de dichas medidas.

- ✓ **Elaboración de modelos estandarizados de resoluciones de queja**
  Se elaboraron 122 plantillas de quejas, con la finalidad de que analistas y practicantes puedan generar de forma más expeditiva los proyectos de resolución de los expedientes que analizan, agilizándose con ello la capacidad resolutiva del TRASU. Adicionalmente, cabe precisar que estas plantillas fueron entregadas a la consultora de Resoluciones Digitales del TRASU (Firma Digital), pues como parte del servicio contratado, éstas serán cargadas en el SISTRAM y, luego de su generación, podrán ser editadas, revisadas, visadas y firmadas en el SISDOC.

Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión.

- La tasa de solución de gestiones en las Oficinas Desconcentradas a nivel general en el año 2018 fue de 55.6% de acuerdo al siguiente gráfico:

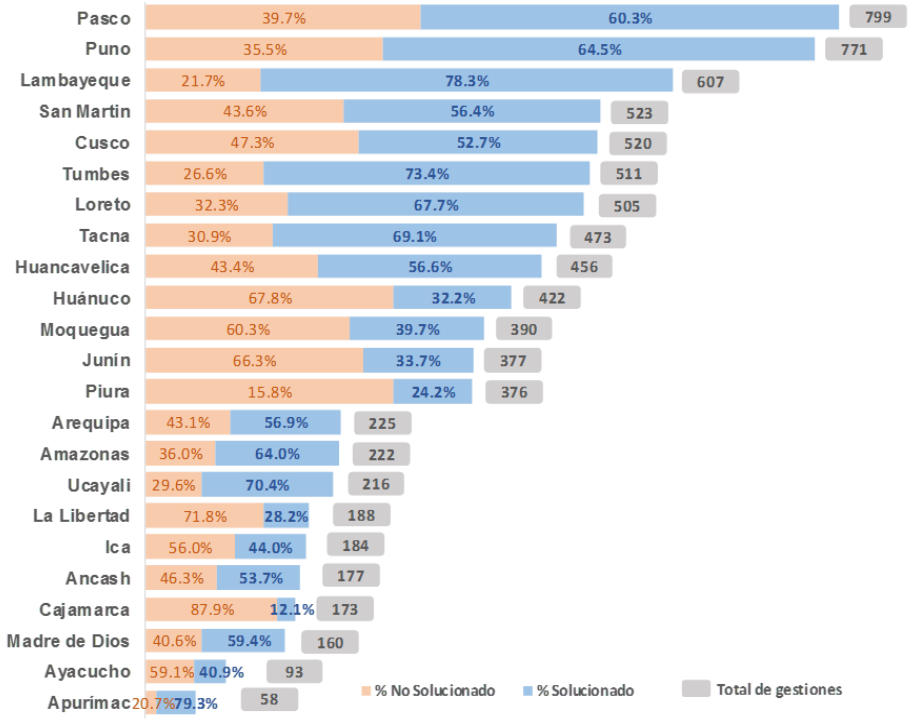
Distribución de las gestiones según tipo de sede (Enero - Diciembre 2018)

	Gestiones Totales	Part. %	No Solucionados	Solucionados	% No solucionados	% Solucionados
Oficinas Desconcentradas	8,426	76.1%	3,741	4,685	44.4%	55.6%
Oficinas de Lima	875	7.9%	133	742	15.2%	84.8%
Centros de Orientación	1,769	16.0%	713	1,056	40.3%	59.7%
Todas las sedes	11,070		4,587	6,483	41.4%	58.6%

Fuente: ATUS — Elaboración: GOD

Asimismo, la OD con mayor demanda de gestiones fue la OD Pasco con 799 gestiones y 60.3% de gestiones solucionadas; por otro lado la OD con mayor porcentaje de gestiones solucionadas fue la OD Apurímac con 79.3% de 58 gestiones en el año.

Distribución de las getiones atendidas según resultado en el periodo Enero - Diciembre del 2018 respecto a oficinas encargadas



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Top 5 de las oficinas encargadas respecto al total de gestiones y su distribución según resultado (Enero - Diciembre del 201

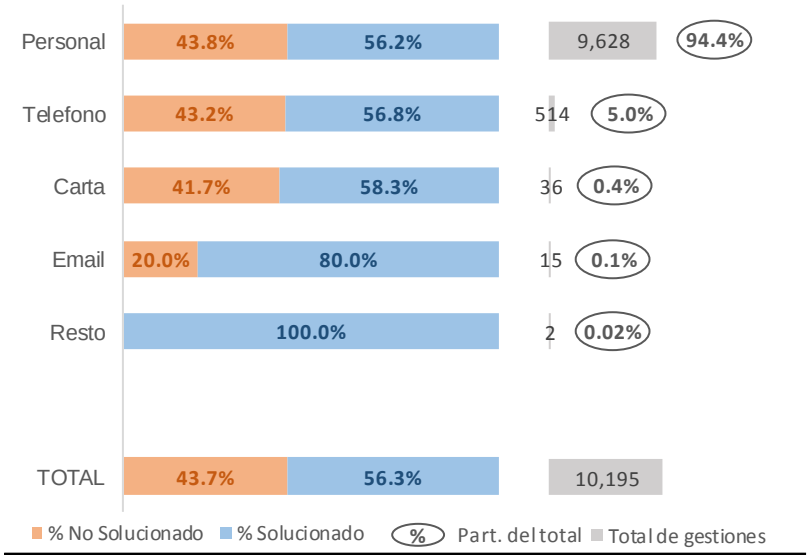
Oficinas encargadas	No Solucionado	Solucionado	Total general	Participación de las OfE* en GNS**	Participación de las OfE* en GS***	Participación de las OfE en el total de gestiones
Pasco	317	482	799	8.5%	10.3%	9.5%
Puno	274	497	771	7.3%	10.6%	9.2%
Lambayeque	132	475	607	3.5%	10.1%	7.2%
San Martin	228	295	523	6.1%	6.3%	6.2%
Cusco	246	274	520	6.6%	5.8%	6.2%
Resto	2,544	2,662	5,206	68.0%	56.8%	61.8%

*OfE: Oficinas encargadas **GNS: Gestiones no solucionadas **GS: Gestiones solucionadas

Fuente: ATUS Elaboración: GOD

De acuerdo al medio de recepción representado en el Gráfico N° 5, el 94.4% de gestiones fueron recibidas personalmente y el 5.6% fueron recibidas por medio de teléfono, e-mail, carta, entre otros.

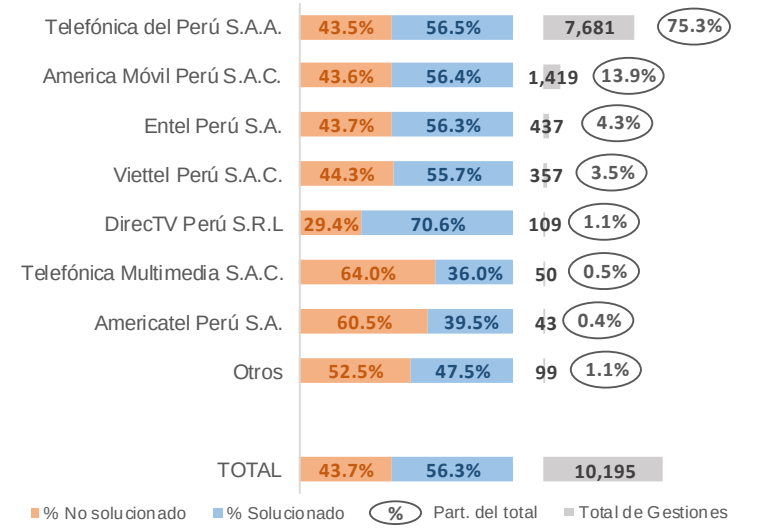
Distribución de las gestiones según medio de recepción en el periodo Enero - Diciembre del 2018, sin considerar Lima y Callao



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

De igual modo, los usuarios demandaron más gestiones frente a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. con 7 681 gestiones durante el año 2018 representando un 75.3% de las gestiones realizadas, de las cuales se logró solucionar el 56.5%.

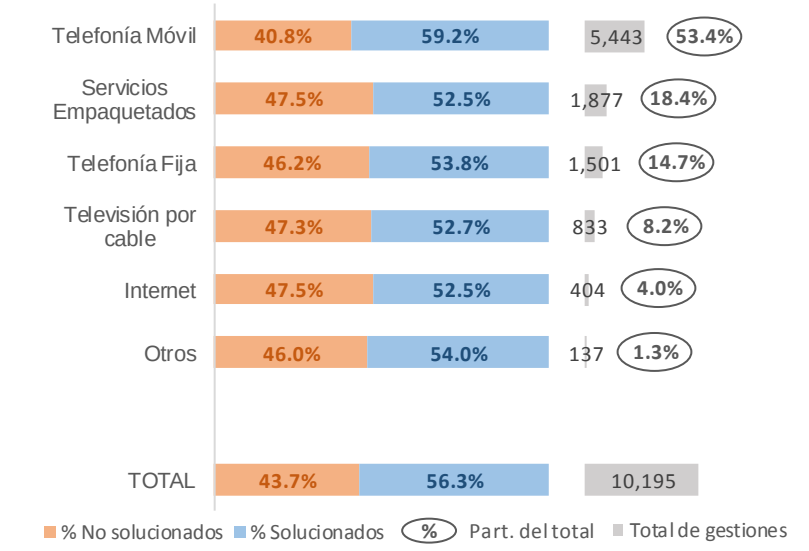
Distribución de las gestiones según empresa operadora en el periodo Enero - Diciembre del 2018, sin considerar Lima y Callao



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

El servicio que demandó mayores gestiones fue el de telefonía móvil con 5 443 gestiones durante el año 2018, seguido de los servicios empaquetados con 1 877 gestiones. Las gestiones sobre el servicio de telefonía móvil representan el 53.4% de las gestiones del año, siendo solucionadas el 59.2%, según detalle del Gráfico N° 7.

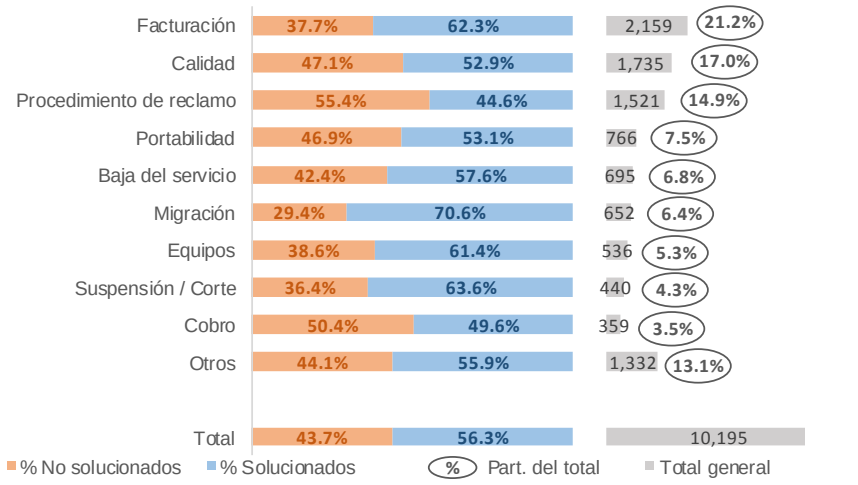
Distribución de las gestiones según servicio en el periodo Enero - Diciembre del 2018, sin considerar Lima y Callao



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Los temas más demandados en las gestiones del año 2018 fueron temas de facturación y calidad, representando el 21.2% y 17% respectivamente. Asimismo, se solucionaron el 62.3% de las gestiones correspondientes al tema de facturación y el 52.9% de las gestiones sobre calidad.

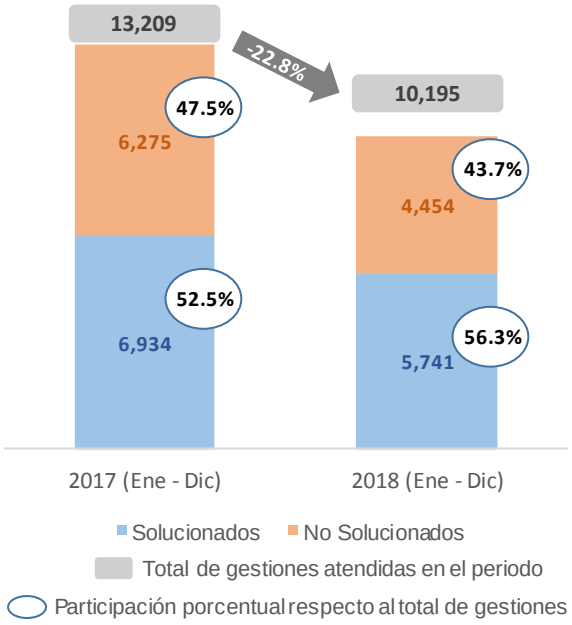
Distribución de las gestiones según tema en el periodo Enero - Diciembre del 2018, sin considerar Lima y Callao



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Finalmente, en comparación con el año 2017 se observa que las gestiones han decrecido en un 22.8% siendo 10 195 gestiones en el año 2018, de las cuales el 56.3% representan las gestiones solucionadas.

Comparación de las gestiones del 2017 y 2018, según resultado, sin considerar las sedes de Lima y Callao



Fuente: ATUS Elaboración: GOD

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Servicios de orientación al usuario. Respecto a la encuesta de Satisfacción del Usuarios con el Servicio de Orientación del SIPTEL, es importante precisar que durante el proceso de selección del proveedor se presentó un vacío legal por lo cual se remitió una consulta a la Dirección Técnico Normativa del OSCE a fin de contar con un pronunciamiento oficial que permita continuar con el proceso y otorgar la buena pro. La respuesta del OSCE es remitida al OSIPTEL con fecha 13.11.2018. El consentimiento de la Buena Pro a la empresa CCR S.A. fue el 28.11.2018 y la firma del contrato se efectuó el 03.12.2018. A la fecha el estudio de satisfacción se encuentra en etapa de levantamiento de información (encuestas). Por otro lado, en relación al Decálogo del Usuario, debido a la alta carga laboral provocada por el incremento de las solicitudes referidas a la titularidad de los equipos terminales móviles por parte de instituciones públicas y ante la gran cantidad de	Ante los inconvenientes presentados respecto a la documentación errónea presentada por un postor en el concurso de contratación de la encuesta, rápidamente se trasladó la consulta a la entidad pública competente para evitar realizar alguna acción que contravenga la normativa vigente. Posteriormente, se adoptaron las acciones recomendadas por la OSCE. Ante los inconvenientes presentados respecto al Decálogo de los Usuarios, se han adoptado medidas con la finalidad de realizar las coordinaciones necesarias con las Gerencia que contaban un mayor número de comentarios. Asimismo, se realizó la priorización respectiva de esta actividad, sin embargo, aún se encuentra para la aprobación de la Alta Dirección.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
comentarios a la propuesta de la GPSU, se reprogramó el levantamiento de estas observaciones. Posteriormente, ante la segunda propuesta de la GPSU, la GG solicitó que este tema se trate en el Comité de Gerentes; sin embargo, hasta la fecha no se ha tratado.	
En relación a la actividad de Marco normativo de protección al usuario. Respecto al Estudio de Nivel de Satisfacción del Usuario, es importante precisar que, SOCMARK S.A. no ha cumplido a cabalidad con brindar su segundo entregable (remitido el día 17/12/2018) de acuerdo a los Términos de Referencia. Este incumplimiento persiste en el entregable de levantamiento de observaciones de fecha 14/01/2019. Cabe precisar que la información de esta encuesta sirve de insumo para el cálculo de ocho indicadores institucionales: 1. Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija 2. Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil 3. Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet 4. Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable 5. % de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora. 6. % de Usuarios que conocen sus derechos básicos 7. % de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada. 8. % de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	El 19/12/2018, GPSU remitió los comentarios, indicando que el principal inconveniente es que no siguieron la pauta de los términos de referencia que indica que se deben encuestar a todos los integrantes del hogar que posean telefonía móvil. Además se remitieron otros comentarios adicionales sobre falta de documentación solicitada. Así, el 04/01/2019, Logística elaboró la comunicación que trasladaría los comentarios. Sin embargo, al persistir los incumplimientos se ha solicitado el levantamiento de las observaciones bajo apercibimiento de resolver el contrato. Estamos esperando el levantamiento definitivo de las observaciones para poder reportar los ocho indicadores involucrados.
En relación a la actividad de Servicios de orientación al usuario. Este año se ha visto afectado por la rotación frecuente del personal practicante y la renuncia del puesto CAS de Asistentes de Orientación de Satipo y Huacho, dado que accedieron a puestos convocados por el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU, afectando la programación de las actividades de orientación y desviando las tareas planificadas en las GOD Lima hacia el pedido de practicantes y elaboración de perfiles de puesto, en caso de contratación de puestos CAS. Asimismo, la asignación funcional de los supervisores de las OD a la GFS en el mes de junio, también impacto en la planificación de las actividades y en las atenciones en oficina, toda vez que ya no se contó con	La situación descrita ha generado asignar recursos humanos a las sedes en base a criterios objetivos sustentados en la realización de análisis constantes de los resultados y necesidades de las OD y CO. En ese contexto, se reubicó a la Orientadora del Centro de Orientación de Jaén, a la OD Amazonas, y el puesto CAS del CO VRAEM, se reasignó a la OD Ayacucho. La reubicación de dichos puestos ha generado contar actualmente con personal practicante en el CO VRAEM y Jaén.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
la disposición de muchos supervisores para el apoyo al Jefe de la OD. De otro lado, el cambio de ubicación de los supervisores de las regiones de Ayacucho y Amazonas afecto la composición del personal en planilla recayendo toda la responsabilidad del manejo de los fondos de caja chica y otros asuntos propios de la gestión de la oficina sólo en el Jefe de la OD.	

Acción común - Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

El cumplimiento de esta Acción Común es del 83% cuyo responsable es la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU).
A continuación se describen los logros alcanzados en esta Acción a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas **Responsable: GPSU**	La Línea Base para el presente año será 75% de herramientas implementadas y/o mejoradas para el presente año, de acuerdo al plan anual, establecido mediante Memorando N°257-GPSU/2018. Se han mejorado dos herramientas de vigilancia de las cuatro programadas para el 2019: (i) el acceso a los expedientes de primera instancia, y (ii) el uso del BI en las estadísticas de reclamos en primera instancia (en coordinación con GPRC).
% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso **Responsable: GPSU**	Se han utilizado siete herramientas de vigilancia de las nueve que se encontraban disponibles en el 2018. En ese sentido, la línea base para este indicador sería 75%.
% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente **Responsable: GPSU**	Se han analizado tres problemas de la calidad de atención de los usuarios de los ocho detectados y priorizados por el comité de vigilancia: (i) la no elevación de recursos al TRASU, (ii) el desconocimiento de contrataciones de parte de los usuarios, y (iii) los inconvenientes con los reportes de bloqueo/desbloqueo de equipos terminales móviles.

Detalle de resultados

- Se estableció el proceso de vigilancia y designó las tareas relativas a las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.
- Se propuso el detalle de la información de los sistemas de las empresas operadoras a la cual el Comité de Vigilancia debería contar con acceso.

- Se dispuso también que la información contenida en el Memorando N°197-GPSU/2018, será la que el OSIPTEL debe contar con acceso en línea y se iniciaron las visitas técnicas a las empresas operadoras para verificar la referida información.
- El Equipo Técnico de Vigilancia cuantificó y priorizó ocho problemas de la calidad de la atención a los usuarios.
- Se estableció el listado de herramientas a implementarse con la finalidad de realizar una óptima labor de vigilancia de Usuarios durante el 2018. Cabe precisar que son en total cuatro herramientas que se han propuesto mejorar y/o implementar.
- Se realizaron tres (3) estudios/análisis sobre los problemas en la calidad de atención a los usuarios:
  - Informe N°092-GPSU/2018: No elevación de recursos de apelación y quejas
  - Informe N°094-GPSU/2018: Desconocimiento de contratación de servicios móviles
  - Informe N°093-GPSU/2018: Inconvenientes con bloqueos/desbloqueos de equipos terminales móviles.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada. Se retrasaron las visitas programadas a las empresas operadoras con la finalidad de contar con mayor información sobre sus sistemas comerciales debido a problemas de coordinación y la alta carga laboral de la GSF y la GPSU.	Se tomaron las previsiones para que situaciones como estas no vuelvan a suceder, adoptando acciones como: (i) dejar todo lo acordado por escrito y remitirlo periódicamente, (ii) realizar reuniones de trabajo semanales para verificar los avances, entre otros.

APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad.

Operatividad del Sistema RENTESEG

La ejecución de la presente actividad no se realizó, debido a que el MTC transfirió los fondos financieros en el mes de noviembre, lo que obligó a actualizar el presupuesto del RENTESEG, que ya se encontraba desfasado, de manera tal que la ejecución de los fondos no estuviera supeditada únicamente al desarrollo de la Tercera Fase, sino que se disponga desde el periodo de pruebas técnica de la Segunda Fase del RENTESEG.

Asimismo, mediante Memorando Nº 00029-GPP/2019 de fecha 25 de enero de 2019, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) indica a la Gerencia General que el OSIPTEL ha solicitado al MEF la aprobación del crédito suplementario, para incorporar al Presupuesto del año 2019 el monto ascendente a S/ 6 800 595 para financiar todas las necesidades de bienes, servicios y recursos humanos para el RENTESEG. La incorporación al Presupuesto 2019 se realiza vía crédito

suplementario debido a que los recursos del MTC que fueron transferidos al OSIPTEL el 25.10.2018, fecha posterior al cierre de la fase de programación presupuestaria 2019 que concluyó el 22.06.2018

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la sub actividad de Implementación y a la Operatividad del Sistema RENTESEG. Aprobación del financiamiento para el RENTESEG se realizó a finales del mes de octubre. Retraso en la habilitación Presupuestal, debido a lo indicado por la GPP a través del Memorando Nº 00029-GPP/2019. Limitaciones de carácter normativo y técnico que limita el uso de los recursos para la contratación del personal como de equipo e instalaciones. Actividades al pendiente a la espera de la aprobación del nuevo Reglamento. Desde noviembre de 2018 se trabajó de manera conjunta con el MININTER y el MTC en el proyecto de modificatoria del Decreto Supremo Nº 009-2017-IN (Reglamento del D. L. 1338), cuya versión final a la fecha no ha sido publicada. Actualmente dicho proyecto se encuentra en la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV) de la PCM.	Se continuará con la ejecución de las metas programadas en el 2019.

II. Detalle de logros alcanzados por la Alta Dirección y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.

Alta Dirección - Presidencia del Consejo Directivo / Gerencia General

El nivel de cumplimiento de la Alta Dirección es de 99%.

A continuación se describe el logro alcanzado por esta Unidad Orgánica a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad.

Detalle de resultados a nivel de Indicadores:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional – PEI.	El Plan Estratégico obtuvo una ejecución de 92% durante el año 2018 obteniendo una calificación de “Bueno”.
% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución.	El Programa Presupuestal de la Institución obtuvo una ejecución de 92%.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
"Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones".	
% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional – POI.	El Plan Operativo obtuvo una ejecución de 94% al cierre del año 2018.
% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado).	Se ejecutó el 91% del Presupuesto Institucional.
% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones – PAC.	Al cierre del año la ejecución del PAC fue de 100%.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa

La Alta Dirección ha efectuado coordinaciones y acciones de seguimiento con cada una de las unidades orgánicas de la institución a fin de exhortarlos a continuar adoptando las acciones necesarias para dar cumplimiento a las metas establecidas en los documentos de gestión estratégica y operativa conforme a lo programado.

Participación en espacios de discusión nacional público, privada

1. Taller "Calidad de Servicio de Telecomunicaciones – AMCHAM PERU,. Conferencia de Prensa sobre Portabilidad (Público)
2. Audiencia Pública – MTC, Renovación Contrato de Concesión
3. Seminario de Derecho de las Telecomunicaciones y su entorno, Expositor PUCP
4. Presentación "Ley de Presupuesto 2018 y Equilibrio financiero", Congreso de la República.
5. Los principales desafíos del Regulador, CONECTA PERU, Hotel Hilton
6. Forum "Necesidades de una nueva ley de telecomunicaciones", INICTEL – UNI
7. Conferencia de Prensa – Acercamiento al usuario – Ayacucho
8. Conferencia de Prensa - Balance 2018, OSIPTEL

Suscripción de Convenios con entidades públicas y privadas

1. Convenio Interinstitucional con la Policía Nacional del Perú
2. Convenio Interinstitucional con el Banco de la Nación

Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional

1. 1. Cumbre BEREC y Asamblea Plenaria REGULATEL, Lima-Perú
2. 2. Seminario FUTURECOM, Sao Paulo-Brasil
3. 3. Reunión OCDE, Paris – Francia
4. 4. Encuentro Presidencial y Reunión Gobierno Binacional, Quito – Ecuador

Gerencia de Administración y Finanzas

El cumplimiento de la GAF es de 94%, contribuyeron con sus acciones las áreas de Administración Documentaria, Logística, Aportes, Finanzas y Recursos Humanos.

A continuación se describen los logros alcanzados en esta Gerencia por área a nivel de indicadores de desempeño, así como el detalle de los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Área: Administración Documentaria

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Se logró derivar el 98 % de los documentos recibidos a las UO
% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Se logró transferir al archivo externo el 95% de los documentos de archivo
% de documentación despachada en el día en que es recibido	Se logró despachar a tiempo el 98.06% de la documentación recibida para despacho con motorizado

Detalle de resultados:

Gestión de Documentación Externa. Se ha tramitado 33,827 documentos recibidos en la Mesa de Partes del OSIPTEL durante el año 2018.

Gestión de Archivo Central

- Se elaboró el informe de Evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2017 y se remitió al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos 2018 y fue enviado al Archivo General de la Nación.
- Se elaboró el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL período 2018.
- A fin de dar cumplimiento con el cronograma anual de transferencias de documentos se coordinó oportunamente con las unidades orgánicas del OSIPTEL, recepcionándose los documentos de los siguientes: GPP, GSF, GTICE, ST, GAF, GAL, Recursos Humanos, Aportes, GG, GPRC, PP, Tesorería, TRASU, GPSU, OCI, CCO, Trámite Documentario, OD Apurímac, OD Ica, OD Loreto, OD Madre de Dios, OD Pasco, OD Puno, OD Ucayali, OD Tacna, OD Amazonas, OD Ancash, OD Arequipa, OD Cajamarca, OD Cusco, OD Moquegua, OD y OD Tumbes.
- Se han remitido a la empresa Iron Mountain 1018 cajas con documentos.
- Se presentó la propuesta de eliminación de la documentación generada por el área de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y posteriormente fue aprobada por el Archivo General de la Nación mediante Resolución Jefatural N° 250-2018-AGN/J,

dicha documentación asciende a 12 metros lineales cuyas fechas extremas van de 1995 al año 2007.

- Se logró regularizar a un 90% los documentos que fueron prestados en gestiones anteriores.

Gestión de Biblioteca

- Se realizó búsquedas y revisión de 125 publicaciones en temas de telecomunicaciones.
- Se realizó la adquisición de 3 materiales bibliográficos en formato electrónico.
- Se realizó la adquisición de 3 materiales bibliográficos en formato físico.
- Se realizó la adquisición de 12 títulos de revistas electrónicas.
- Se difundió los servicios de la biblioteca virtual a través de alertas bibliográficas
- Se realizó el inventario bibliográfico.

Gestión de Documentación Interna (Mensajería).

- Se ha efectuado el despacho de 222,905 documentos producidos por las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL.

Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA

- Se culminó en el plazo la fiscalización posterior de los procedimientos del TUPA correspondientes al segundo semestre 2017 y al primer semestre 2018.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Gestión de Archivo Central. Se detectó que el 70% de las cajas de préstamo de documentos que fueron solicitados por los usuarios; se hallaban incompletos y desordenados. La documentación que transferían las Oficinas Desconcentradas no se ajustaba a los lineamientos establecidos en la Directiva de Transferencia. El Archivo Central no cuenta con el espacio adecuado y suficiente como para recibir más documentación de las transferencias que las unidades orgánicas realizan.	Se realizó seguimiento al historial de los movimientos que tuvieron los documentos prestados conjuntamente con la revisión de los inventarios de transferencia; lográndose regularizar y ordenar el 90% de los mismos. Se orientó vía telefónica a las Oficinas Desconcentradas sobre los parámetros a seguir para el envío de sus transferencias. Se ha tratado en la medida de lo posible realizar la transferencia en tiempo record, sin embargo el espacio del Archivo Central ha disminuido; sin contar que el flujo de documentación año a año va en aumento.
En relación a la actividad de Gestión de Documentación Interna (Mensajería). Termino del contrato de mensajería mayo 2018 (SERPOST) Termino de contratación mensajería directa orden Nª 20180453 CA&PE (agosto)	Contratación de mensajería directa orden Nª 20180453 – CA&PE (mayo – agosto) Proceso ASE N° 011-2018OSIPTEL (agosto 2018) – CA&PE

Área: Recaudación del Aporte

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido	De acuerdo con el indicador, durante el año 2018 se debía supervisar el 85% del total de los aportes consignados en las Declaraciones Juradas 2017 (periodo anual) que se hayan presentado hasta el 30/04/2018. Al respecto, se verifica que al 30/04/2018 se recibieron 655 Declaraciones Juradas Anuales con un aporte total de S/43,618,099; y, durante el ejercicio 2018 se efectuaron las supervisiones del aporte por regulación por la DJ Anual del periodo 2017 a las empresas que declararon en conjunto S/37,467,539. Se concluye que se alcanzó una ejecución del 85.9%, siendo la meta del 85%, logrando un cumplimiento del 101.06%.
% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	En el ejercicio 2018, 228 empresas operadoras realizaron el pago del aporte por regulación dentro del plazo de vencimiento del tributo, representando el 41% de empresas que pagaron sin retrasos. Asimismo, se debió exigir a 322 empresas operadoras el cumplimiento del pago de sus respectivas obligaciones tributarias. Se concluye que el 97% de empresas operadoras (228 de 550) cumplieron con pagar dentro del plazo de vencimiento. Siendo la meta el 95%, se alcanzó un cumplimiento del 102.11%.
% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada de ingresos percibidos y facturados	Al cierre del ejercicio 2018, 710 empresas operadoras presentaron su Declaración Jurada Anual correspondiente al ejercicio 2017. De acuerdo con el indicador, las empresas que debieron presentar la DJ Anual debían cumplir con la condición de activo según la consulta RUC de la SUNAT y contar con título habilitante en el MTC. Por lo cual al Padrón de 1,203 empresas con título habilitante, se le debe descontar 236 empresas con baja de oficio según SUNAT y 24 empresas reportadas al MTC para la gestión de la cancelación de oficio del contrato de concesión y/o registro de valor añadido por incumplimiento de declarar y pagar al OSIPTEL; lo que resulta 943 empresas operadoras. Se concluye que el 85.44% de empresas (710 de 943), cumplieron con presentar su DJ anual. Siendo la meta el 86%, se alcanzó un cumplimiento del 99.35%.
% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Durante el ejercicio 2018 se emitieron 619 Órdenes de Pago por 488 declaraciones juradas impagas presentadas en los semestres de octubre 2017 a marzo 2018 y de abril a septiembre 2018, así como 131 declaraciones impagas de periodos anteriores. Siendo la meta del 90%, se logró una ejecución del 99.49% alcanzando un cumplimiento del 110.54%.
% de declaraciones juradas omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa	Durante el ejercicio 2018 se emitieron 110 Resoluciones de Multas (RM) a las empresas operadoras de acuerdo con las actividades programadas en el POI: a. Extemporáneas 2017 – 44 RM b. Omisas 2017 – 66 RM Siendo la meta del 90%, sólo se alcanzó un cumplimiento del 66.07% de lo programado.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
	Cabe precisar que si bien no se emitieron 133 RMs programados en el ejercicio 2018, se logró con el nuevo profesional incorporado al área a mediados del mes de junio, el pago de 64 EO, luego 2 EO con baja de oficio y no se ubicaron a 4 EO.
% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Durante el ejercicio 2018 se emitieron 63 cartas de cobro a través de las cuales se efectuaron las acciones de cobranza de las multas administrativas y todas dentro del plazo de 30 días, de haber recibido el documento interno por parte del órgano instructor. Siendo la meta del 95%, se alcanzó un cumplimiento del 105.26%.

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

Supervisión de los Aportes.

Durante el 2018 se emitieron 20 Resoluciones de Determinación, producto de las fiscalizaciones tributarias realizadas a las bases imponibles de las Empresas Operadoras por el Aporte por Regulación al OSIPTEL, concernientes a los periodos recientemente concluidos (2017) y periodos anteriores:

- ✓ **Periodo fiscalizado 2013:** Empresa Geo Supply Perú S.A.C y la empresa Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2014:** Ibasis Perú S.A.C. y la empresa Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2015:** Telefónica del Perú S.A.A. y Vighia Perú S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2016:** Control de Combustible Perú S.A.C, Vighia Perú S.A.C, World´s TV S.A.C, Media Networks Latin América S.A.C y Telefónica Multimedia S.A.C.
- ✓ **Periodo fiscalizado 2017:** Directv Perú S.R.L., Telxius Perú Cable S.A. (antes Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.), Olo del Perú S.A.C., Media Networks Latin América S.A.C., Cablevisión S.A.C. (ahora TVS Wireless S.A.C.), América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C.

Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL.

Se emitieron 619 Órdenes de Pago, de las cuales 488 órdenes de pago corresponden a declaraciones juradas presentadas entre octubre 2017 a setiembre 2018; siendo que 131 órdenes de pago corresponden a declaraciones juradas impagas de periodos anteriores.

Asimismo, se remitió al ejecutor coactivo 29 expedientes de deudas tributarias de aportes, correspondientes a recibos por cobranza coactiva.

Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.

Se emitieron 114 resoluciones de multa por las declaraciones juradas anuales.

En relación a las multas a las empresas por no presentar la Declaración Jurada Anual dentro del plazo, se logró que 64 empresas operadoras pagasen su tributo.
Cabe precisar que se encuentra pendiente la emisión de las resoluciones de multa a las empresas operadoras con registro de comercializadores de servicio y/o tráfico telefónico por omisión de la declaración jurada mensual y anual 2016; al respecto, se viene coordinando con la GAL y el MTC para que nos remita la relación de empresas operadoras con fecha y registro vigente, debido a que no contamos con dicha información.

Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas.

Se emitieron 63 cartas de cobro a través de las cuales se efectuaron las acciones de cobranza de las multas administrativas y todas dentro del plazo de 30 días, de haber recibido el documento interno por parte del órgano instructor.

Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras.

Se desarrollaron 3 capacitaciones virtuales en materia del Aporte por Regulación al OSIPTEL, se capacitó virtualmente a 30 representantes de 27 empresas operadoras, quienes asistieron el día 8 de marzo, 27 de junio y 29 de noviembre del 2018 a las Oficinas Desconcentradas de Cajamarca, Ayacucho, La Libertad y Huánuco, respectivamente.

Difusión sobre las obligaciones tributarias para ser entregadas a los aportantes a nivel nacional:

- Mediante cartas inductivas se comunicaron en los meses de marzo y abril a las empresas operadoras sin credenciales (219) y con credenciales (13), respectivamente; información concerniente a la declaración jurada anual 2017 y el cronograma de presentación de las declaraciones juradas del ejercicio 2018.
- Mediante memorando N° 107-GAF/2018, se remitió el Comunicado y Banners informativos debidamente aprobados, para su difusión en la página web institucional y en las redes sociales; sobre el cumplimiento en la presentación de la Declaración Jurada Anual 2017.
- En julio del año 2018, se remitieron 65 cartas inductivas a las empresas operadoras extemporáneas, a fin de que se acojan al Régimen de Gradualidad pagando la multa voluntariamente.
- En octubre del año 2018, se remitieron 76 cartas inductivas a las empresas operadoras que se encontraban en situación de omisas a la presentación de la declaración jurada, por tanto pasibles de la multa 176.1 del Código Tributario.

Gestión financiera sostenible

En el II y IV trimestre se requirieron a las empresas operadoras que realicen la actualización de sus datos como contribuyentes del Aporte por Regulación al OSIPTEL.
Las actualizaciones se realizaron en el mes de abril (655 empresas) y en el mes de noviembre (723 empresas); con la finalidad de contar con base de datos actualizada que permita una comunicación y notificaciones eficaces.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias. Retraso en la emisión RM debido a que el profesional que renunció dejó muchos pendientes, los cuales fueron resueltos y ordenados por el nuevo profesional en el segundo semestre 2018, por lo cual nos faltó tiempo para el análisis y emisión del valor. No se cuenta con un padrón de empresas con registro de comercialización de servicio y/o tráfico telefónico ni con la fecha de dicho registro.	Se solicitó la contratación de nuevo personal a fin de reforzar el área de aportes y el inicio de labores está programado para el 02 de enero de 2019. Se tiene programado culminar con la emisión de las RM pendiente al 2018 en enero de 2019 (63 RM). Se ha vuelto a insistir con el MTC para la remisión del padrón de empresas operadoras con registro de comercialización de servicio y/o tráfico telefónico, incluyendo la fecha del otorgamiento de dicho registro; debido a que por la solicitud de acceso a la información pública el MTC nos señaló que no era posible proporcionarnos el padrón de empresas antes señalado.

Área: Logística

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Se obtuvo 80% de ejecución al cierre del año. Corresponde a los procedimientos programados en el PAC con requerimiento recibido por la Jefatura de Logística.
% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido	Se obtuvo 88% de ejecución al cierre del año.
% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Se obtuvo 86% de ejecución al cierre del año.
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Se obtuvo 94% de ejecución al cierre del año

Nombre del indicador	Detalle el logro de la meta
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Se obtuvo 75% de ejecución al cierre del año
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Se obtuvo 94% de ejecución al cierre del año
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Se obtuvo 96% de ejecución al cierre del año
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Se obtuvo 95% de ejecución al cierre del año
Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres	Se elaboró un informe al cierre del año. El Informe de Implementación y/o actualización de la Gestión de Riesgos de Desastres fue remitido por el señor Humberto Cuya, mediante Informe Nº 16-HCT-18, recibido el 11.12.2018.
Nº de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres	Se elaboró 2 informes de preparación. El señor Humberto Cuya mediante los siguientes Informes señala la preparación al personal para casos de emergencia por desastres: 1) Informe Nº 03-HCT-18 del 20.08.2018 2) Con Carta Nº 06-HCT-18 del 29.10.2018 adjunta el Informe Nº 16-HCT-2018
Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres	El señor Humberto Cuya mediante Carta Nº 23-HCT-18 recibida el 31.12.2018 remitió el Plan de Continuidad Operativa.
% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Se obtuvo 92% de ejecución al cierre del año

Detalle de resultados a nivel de Actividades:

Abastecimiento de bienes y servicios.

- Plan Anual de Contrataciones del año 2018 aprobado mediante Resolución N° 00006-2018-GG/OSIPTEL de fecha 16 de enero de 2018.
- Modificación del P-PAP-04 incorporando la actividad de formulación del requerimiento de procesos de contratación críticos, aprobado el 23 de marzo de 2018.

Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones.

Se ha culminado con la fiscalización posterior de procedimientos de selección del año 2017. Se emitieron los informes correspondientes así como se informó al Tribunal de Contrataciones del Estado la presunta comisión de infracciones. Se viene desarrollando las acciones de fiscalización de acuerdo al cronograma informado para los procedimientos 2016, habiendo fiscalizados las ofertas de los procedimientos de selección del 2018 que cuentan con buena pro consentida.

Seguridad, Ecoeficiencia, Mantenimiento de infraestructura y equipos

- 132 actividades ejecutadas del Plan de Seguridad.
- 50 actividades ejecutadas del Plan de Ecoeficiencia.
- 156 actividades ejecutadas del Plan de Mantenimiento.

Problemas presentados y medidas correctivas

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Abastecimiento de bienes y servicios. Deficiencia en la elaboración de los TDR o especificaciones técnicas por parte de las áreas usuarias así como demoras en la subsanación de observaciones.	Se elaboró TIP referente a las modificaciones establecidas por OSCE sobre los requisitos para acreditar experiencia por un postor en bienes y servicios.
En relación a la actividad de Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones. Devolución de cartas elaboradas debido a la no recepción con indicación de se mudó, o domicilios no ubicables. La negativa de mesa de partes de las entidades para recibir el documento, indicando como motivo que no se encuentra el responsable de la atención de la solicitud o que se encontraban de descanso vacacional. Contar con el sistema necesario para la obtención de direcciones de personas naturales. Ubicación de domicilios de entidades públicas en los cuales se indica en el cargo se mudó, a pesar que en su página web - Transparencia indica una determinada dirección. Cantidad de información y/o documentación por fiscalizar.	Se vuelven a remitir las cartas con la finalidad de lograr su atención. Se efectúa consulta del domicilio en página web de RENIEC.
En relación a la actividad de Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones. Falta de precisión en la elaboración de TDR o EETT.	Se emitió TIP sobre requisitos de calificación en materia de bienes y servicios – experiencia del postor
En relación a la actividad de Seguridad. Capacitación en Procedimientos de Primeros Auxilios (2) Implementación de Botiquines (2)	Se coordinará con RRHH para que nos remitan las actividades del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo en el año 2019, a fin de verificar aquellas actividades que ameriten su inclusión en el Plan de Seguridad.
En relación a la actividad de Ecoeficiencia.	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Gestionar la contratación de 01 Especialista Sanitario para evaluación de la red de agua potable de la sede central: Se emitió requerimiento en el año 2018; sin embargo se encuentra en indagación de mercado. Capacitación a personal de almacén y compras sobre criterios de ecoeficiencia para compras sostenibles (papel y útiles de oficina): Por carga laboral no se realizó. Reporte de almacén sobre el consumo de papel, tintas, toners (1): No se contó con (1) reporte de los (3) programados por carga laboral. Evaluar el reemplazar el suministro de gas en la cocina de comedor en Sede Central a través de la red de gas: No se ejecutó debido a que la línea de gas aún no se instala en la Calle La Prosa.	Se tomarán en cuenta las actividades que no se ejecutaron en el Plan de Ecoeficiencia 2018 para su reprogramación en el Plan de Ecoeficiencia 2019.
En relación a la actividad de Mantenimiento de infraestructura y equipos. Por priorizar las actividades de levantamiento de observaciones INDECI y adecuaciones a nuevo local alquilado no se efectuaron las siguientes actividades: • Mantenimiento preventivo de la estructura metálica Sede Central • Mantenimiento de dispensadores de agua Sede Central (01) • Instalación de Puesta a Tierra de Gabinetes de comunicaciones • Mantenimiento de Transformador de Sede Central • Mantenimiento de estabilizador Sede Central • Análisis estructural del edificio de la Sede Central	Las actividades del Plan de Mantenimiento 2018 que no han podido ejecutarte se reprogramarán en el Plan de Mantenimiento 2019.

Área: Finanzas

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo 96% de ejecución al cierre del año.
% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la	Se logró devengar dentro de un día hábil, obteniendo el 100.00% de ejecución al cierre del año.

Nombre del indicador	Detallar el logro acumulado anual de la meta
GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva.	
% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	Se logró reembolsar las cajas chicas en un máximo de 5 días hábiles, obteniendo el 96% de ejecución al cierre del año.
% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	El indicador del 95% se estableció considerando que en algunos casos los vouchers de egreso son emitidos en forma posterior a los 10 días de su devengado, debido a diferentes motivos como problemas técnicos del SIAF, información del CCI de parte del proveedor, etc. Al respecto, la ejecución en el IV trimestre ascendió al 93%, alcanzando un cumplimiento acumulado en el 2018 de 97.72%.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

- 12 informes sobre los Estados Financieros
- 12 informes sobre los Estados presupuestales
- 12 flujos de cajas de diciembre 2017 a noviembre 2018.
- 12 Confrontación de Operaciones Autodeclaradas COA. noviembre y diciembre 2017 y de enero a octubre del 2018.
- 12 reportes (PDT) de pagos de impuestos de diciembre 2017 a noviembre 2018.
- Se imprimieron y empastado 8 libros oficiales: Registro de Ventas, Registro de Compras, Registro del Régimen de Retenciones, Libro de Activo Fijo, Libro Mayor, Libro Diario, Libro Bancos, Libro de Inventarios y Balances.
- Se han recibido 544 solicitudes de viático de las cuales 522 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil, lográndose el 96.45%. Se recibieron 98 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 40 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se han recibido 263 solicitudes de encargos de las cuales 72 estaban dentro del plazo establecido por la Directiva y se devengaron en un día hábil, lográndose el 100%. Se recibieron 191 solicitudes fuera del plazo establecido por la Directiva, sin embargo 88 se pagó antes del inicio de la comisión.
- Se recibió 1,015 solicitudes de reembolsos de caja chica de las cuales a 974 se le practicó el control previo y el registro contable, se realizó en un máximo de 5 días hábiles obteniendo el 101.46%.
- Se emitieron 8,016 vouchers de egreso dentro del plazo establecido.
- Se emitieron 4 informes de la Jefatura de Finanzas a través de los cuales se informó al Gerente de Administración y Finanzas sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos del OSIPTEL en base a la presentación trimestral del Balance; los mismos que fueron elevados al Comité de Activos y Pasivos.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Elaboración y presentación de Estados Financieros y Estados Presupuestales y reportes gerenciales. Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos Adicionalmente en el I semestre la Jefatura de Finanzas ha estado abocado en la preparación, presentación y sustentación de los estados financieros y estados presupuestales al 31.12.2017; asimismo, en la preparación y presentación de los estados financieros mensuales de enero a mayo 2018, en donde se han tenido problemas con los módulos de Activo Fijo, Existencias, Cargas Diferidas y de Aportes, los cuales no han proporcionado información dentro de los 15 días calendarios siguientes al cierre del mes.	Se ha reiterado los requerimiento de información a las Áreas que tienen a cargo los módulos del nuevo SAI para que cumplan con los plazos acordados es decir dentro de los primeros 15 días de finalizado el mes. A la fecha se está cumpliendo parcialmente. Se ha elaborado y comunicado a Recursos Humanos, Logística y Aportes un cronograma de entrega de información.
En relación a la actividad de Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica. Atraso en la entrega de información de los módulos de Aportes, Existencias, Activo Fijo e información de Recursos Humanos. Adicionalmente es competencia de la Jefatura de Finanzas la presentación de los estados financieros constituye una actividad importante para la institución, esta fue programada inicialmente hasta el 31 de marzo 2018; sin embargo mediante Resolución Directoral Nº 017-2017-EF/51.01 se aprobó el Cronograma de Presentación de Información para el Cierre Contable del Ejercicio Fiscal 2017, el cual establece como fecha máxima el 16 de marzo del 2018.	Con la finalidad de atender oportunamente el cambio de fecha antes mencionado, fue necesario reorganizar las actividades correspondientes a la entrega de los estados financieros y presupuestales, lo que se realizó el 14 de marzo 2018. Asimismo, se tuvieron que reasignar algunas funciones dentro del personal. **REFORMULACIÓN DE LOS INDICADORES** En la revisión efectuada de los resultados del I Trimestre, hemos podido verificar que es necesario modificar los indicadores de los viáticos y encargos, ya que se había establecido la atención del devengado del otorgamiento en un día (01) hábil, solo para aquellas solicitadas que llegan dentro del plazo establecido. Al respecto proponernos establecer dicho periodo para todos los viáticos y encargo que llegan a Finanzas para su trámite de pago sin diferenciar si el documento llego dentro del plazo o fuera del plazo así como esta normado en las directivas de viáticos y encargo del OSIPTEL.
En relación a la actividad de Gestión financiera sostenible. No se llegó a ejecutar la meta programada debido a que a la fecha ya se cuenta con el mecanismo "cuentas a plazos" para rentabilizar los recursos	Así mismo se ha reprogramado para el 2019, realizar un estudio para identificar nuevos mecanismos para rentabilizar los recursos.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
financieros de la institución, lo que está obteniendo resultados de manera positiva.	

Área: Recursos Humanos

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Clima Laboral	Este indicador llegó a una ejecución del 76% al cierre del año.
% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Al cierre del periodo no se ha podido obtener el resultado. El sustento de la no ejecución se exponen en la parte de problemas presentados y medidas correctivas de esta sección.
% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	El porcentaje de ejecución del Plan de Mejora de Clima fue del 63%.
% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	El porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación Interna fue del 68%.
% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas – PDP fue del 94%.
% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	El porcentaje de ejecución del Plan Anual de Bienestar fue del 108%.
% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	El porcentaje de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo fue del 105%.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Administración de Recursos Humanos.

- Se realizó la Encuesta de Clima Laboral, a nivel nacional, bajo la metodología de Great Place to Work. Del 10 al 14 de setiembre de 2018.
- Se aprobó el Plan de Mejora de Clima, cuyas actividades fueron ejecutadas durante todo el año de acuerdo a lo programado.
- Se presentó el Informe Final de Resultados de Evaluación de Competencias para el periodo enero – Junio 2018.
- Se culminaron 99 procesos de selección, 33 procesos de selección CAP y 66 procesos de selección CAS.
- Se gestionó la contratación de 203 practicantes.
- Se presentó los informes individuales y un informe integrador de los resultados de la evaluación de habilidades directivas correspondientes a Gerentes y especialistas del OSIPTEL.
- Elaboración de los mapas de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones
- Diseño de un programa de atracción de talento.

Capacitación.

- Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias para el periodo 2018, este plan contempló la realización de 33 temas de capacitación dirigidos al personal de las distintas gerencias.
- Se gestionó la nueva estructura de la plataforma OSIPTEL el cual tiene como finalidad contribuir a la formación laboral y ampliar el alcance de los beneficiarios de la capacitación por ejes temáticos y por gerencia; de tal manera que los colaboradores del Osiptel tengan mayor oportunidad de acceder a capacitaciones relacionadas al accionar del Osiptel en materia técnica, económica, legal, así como desarrollo de habilidades blandas y así fortalecer y potenciar sus competencia técnicas y de desarrollo personal. De manera progresiva y conforme se vaya ejecutando el Plan de Desarrollo de Personas – PDP, se continuará virtualizando los cursos presenciales realizados, a fin de promover el mayor alcance de los beneficiarios de la capacitación. Asimismo, se difundirá los beneficios de la utilización de la plataforma.
- Diseño de un programa de formación de líderes.

Gestión del Curso de Extensión Universitaria

La organización del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones es parte de nuestro compromiso con la comunidad universitaria y tiene por objeto contribuir a formar nuevos profesionales para el sector, brindándoles las herramientas necesarias que les permitan comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la industria de las telecomunicaciones, a través de asignaturas cuyos contenidos se orientan a proveer los conocimientos mínimos necesarios para un cabal entendimiento sobre la regulación de las telecomunicaciones; lo que luego se traducirá en la incorporación de perfiles profesionales más técnicos con visión estratégica a este sector.

El Curso de Extensión se desarrolló del 15 de enero al 09 de marzo de 2018. Esta edición tuvo una duración de 240 horas académicas, en donde los becarios accedieron a una formación integral y multidisciplinaria que combinó tópicos técnicos, económicos y legales en materia de regulación de servicios públicos de Telecomunicaciones.

La plana docente estuvo conformado por 76 profesionales (abogados, economistas e ingenieros) con amplia experiencia en materia de telecomunicaciones. Del total de docentes, 47% fueron colaboradores del OSIPTEL y el otro 53 % fueron profesionales externos de instituciones públicas y privadas.

Asimismo, en el marco del cumplimiento de unos de los objetivo del curso “promover la empleabilidad de los jóvenes egresados del CUE”, se logró incorporar a más del 58% de egresados, bajo la modalidad de prácticas, al Osiptel.

De lo antes expuesto, se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos en el curso, se logró capacitar a 60 estudiantes y/o egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería (telecomunicaciones, electrónica, sistemas, o informática) en temas relacionados con la labor que desempeña el OSIPTEL, como

regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, dotándolos de herramientas de análisis económico, tecnológico y legal en materia de regulación".

Con la finalidad de medir el impacto del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones, se ha realizado el monitoreo de los egresados de las veintidós (22) ediciones del Curso de Extensión a través de una encuesta que nos permitió realizar un balance concreto de la actualidad de los egresados del CEU y el impacto que tuvo el curso en su desempeño profesional.

Las preguntas efectuadas se orientan a cuatro objetivos:

a. Actualizar los datos de contacto de los egresados del Curso de Extensión Universitario.
b. Conocer las actividades laborales de los egresados del Curso de Extensión Universitario, incluyendo el sector en el que se desempeñan, su centro de labores y el nivel de puesto alcanzado.
c. Conocer las actividades de docencia e investigación llevadas a cabo por los egresados del Curso de Extensión Universitario, así como su vinculación con la formación impartida en dicho programa.
d. Conocer la percepción de los egresados sobre el Curso de Extensión Universitario, respecto al impacto del programa en los ámbitos académico, profesional, redes de contacto, inserción laboral y a nivel personal.

Se ha conseguido actualizar la Base de Datos en un porcentaje del 35.62%, información que permite contar con un grupo especializado de profesionales a fin de considerarlos en futuras convocatorias laborales o evaluar candidatos para la docencia en el Curso de Extensión Universitario del OSIPTEL.

Este servicio de monitoreo de egresados ha permitido corroborar la percepción positiva que tienen los egresados del Curso de Extensión Universitario, la cual se ha ido consolidando en las últimas ediciones, en las cuales la inserción laboral de los egresados y el contacto entre éstos ha sido un elemento clave.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a los indicadores de Recursos Humanos: **% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño** Para obtener la línea base de este indicador se tenía que llevar a cabo la evaluación de competencia del Periodo Julio-Diciembre 2018 culminando el 2018 y a inicios del 2019, lo cual no ha sido posible debido a las renuncias del personal del área de RRHH, generando una mayor carga de trabajo. **% de ejecución del Plan de Mejora de Clima**	Se dará prioridad a esta actividad a fin de iniciar la evaluación de competencias del periodo Julio-Diciembre 2018 y contar con la línea base en el I Trimestre 2019.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Debido a que la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Clima tenía relación directa con comunicación interna, algunas de ellas fueron canceladas y otras requerían un cambio de formato para que se encuentre alineado con la cultura y valores institucionales. **% de ejecución del Plan de Comunicación Interna** El proceso de aprobación de los comunicados ha presentado más instancias lo cual ha retrasado la ejecución de las actividades; sin embargo, de las 206 actividades programadas para el año 2018, se han realizado 114.	En el Plan de Mejora de Clima del 2019 se trabajará de manera coordinada con la Gerencia de Comunicación Corporativa, quien es la encargada de Comunicación Interna, a fin de cumplir con las actividades y plazos programados. Para este indicador no se aplicará medida correctiva debido a que, de acuerdo a lo indicado por la Alta Dirección, la Comunicación Interna estará a cargo de la Gerencia de Comunicación Corporativa a partir del año 2019.
En relación a la actividad de Administración de Recursos Humanos **Diseñar un programa de retención del talento y gestión del compromiso** No se logró diseñar el Programa debido a la sobre carga de trabajo generada a raíz de las renuncias presentadas en el IV Trimestre 2018 que ha afectado a la gestión de la Jefatura de Recursos Humanos	Se analizará y evaluará la posibilidad de modificación de la Directiva de Flexibilidad Laboral en beneficio de los trabajadores y que estos contribuyan al desarrollo de los profesionales y proponer con ello un Programa de retención del talento integral.

Órgano de Control Institucional

El cumplimiento de la OCI es del 96%. Los logros alcanzados en esta Unidad Orgánica con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados.	Este indicador llegó a una ejecución del 97% al cierre del año. El OCI emitió el Informe de Auditoria n.° 005-2018-2-9051 Auditoria de cumplimiento -Contrataciones de servicios de vigilancia y mensajería, y adquisición de cámaras de seguridad. Ejecución de las etapas de planificación, ejecución y elaboración de documentos de auditoria del servicio de control posterior n.° 2-9051-2018-002 - Auditoría de cumplimiento "A la gestión de casos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y fiscalización de presuntos incumplimientos incurridos por las empresas operadoras"

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados.	Este indicador llegó a una ejecución del 112% al cierre del año. Se realizó dos (2) servicios relacionados adicionales
Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados.	Este indicador llegó a una ejecución del 133% al cierre del año. Se realizó dos (2) servicios de control simultáneos adicionales.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

Servicios de control programados en el plan anual de control 2018.

- Informe de Auditoria n.° 005-2018-2-9051 Auditoria de cumplimiento - Contrataciones de servicios de vigilancia y mensajería, y adquisición de cámaras de seguridad.
- Se culminó con las etapas de planificación, ejecución y elaboración de documentos de auditoria del servicio de control posterior programado n.° 2-9051-2018-002 - Auditoría de cumplimiento "A la gestión de casos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y fiscalización de presuntos incumplimientos incurridos por las empresas operadoras"

Servicios relacionados programados en el plan anual de control 2018.

- El OCI realizó la totalidad de servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018.
- Por encargo de la Contraloría General de la República, el OCI ejecutó dos (2) servicios relacionados no programados referidos a:
  a. Seguimiento de sanciones impuestas por el PAS a funcionarios con inhabilitación o suspensión.
  b. Verificar el cumplimiento de encargos legales

Servicios de control simultáneo.

- El OCI realizó la totalidad de servicios de control simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2018.
- Adicionalmente se presentó al Titular de la Entidad, cuatro (4) servicios de control simultáneo adicionales a lo programado.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Servicios de control programadas en el Plan Anual de Control 2018. En lo que corresponde a la ejecución del servicio de control posterior programado, n.° 2-9051-2018-002 - Auditoría de cumplimiento "A la gestión de casos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y	Se han realizado constantes comunicaciones y coordinaciones con la Contraloría General de la República para la aprobación del informe de la auditoria de cumplimiento..

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
fiscalización de presuntos incumplimientos incurridos por las empresas operadoras", este viene siendo supervisado por la Contraloría General de la República, lo cual implica la revisión de documentación previo a su emisión, por lo que a la fecha el OCI se encuentra a la espera de la aprobación del Informe de Auditoria para su emisión.	
En relación a la actividad de Actividades de Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018. Se programaron dos (2) servicios relacionados adicionales a los propuestos en el Plan Anual de Control 2018, lo cual implicó una recarga de labores en el personal.	Se redistribuyó las labores asignadas para poder culminar con los encargos asignados por la Contraloría General de la República.
En relación a la actividad de Servicios de control simultaneo. Demora en la aprobación de las propuestas de control simultáneo, no se ejecutan en la fecha programas.	Las propuestas se están presentando con más días de anticipación a la CGR, para obtener la aprobación de las propuestas de control simultáneo.

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

El cumplimiento de la GPP es de 90%, contribuyen con sus acciones las áreas de Planeamiento, Presupuesto, Racionalización y Relaciones Internacionales.

Los logros alcanzados en esta Gerencia con dicho porcentaje de ejecución se describe a continuación, a nivel de indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos **Responsable: Planeamiento**	Se llegó a ejecutar el 100% para el cierre del año
% de modificación de metas físicas **Responsable: Planeamiento**	El porcentaje de modificaciones a nivel institucional fue de 11%.
Índice de excelencia en la gestión de la Institución. **Responsable: Planeamiento**	El índice en este indicador alcanzó el 0.97
% de efectividad de la programación presupuestal. **Responsable: Presupuesto**	- Este es un indicador evalúa la variación del presupuesto a nivel de Gerencias se encuentren dentro del porcentaje ideal de modificaciones +-10%, por ello se programa efectividad 90%, en el año 2018 se logró 106%.

<table>
<tr><th>Nombre del indicador</th><th>Detalle del logro de la meta</th></tr>
<tr><td></td><td>Las Gerencias GAF, GCC, GSF, GG, GOD, GPP, GPRC, GPSU, ST y GAL obtuvieron niveles de variación +-10% al 31.12.2018 de acuerdo a lo programado.

Asimismo, las Gerencias GTICE, OCI, PD, PP y CD obtuvieron niveles de variación superiores al porcentaje de +-10%, debido a necesidades adicionales y priorizaciones de gasto.</td></tr>
<tr><td>% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año
Responsable: Presupuesto</td><td>Meta alcanzada porque presupuesto 2018 estuvo disponible desde el primer día útil del mes de enero 2018.

La carga del Presupuesto inicial del período 2018 se realizó de acuerdo a la Resolución de Presidencia N° 121-2017-PD/OSIPTEL del 21.12.2017 que ascendió a S/. 83´367,498.</td></tr>
<tr><td>% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF
Responsable: Presupuesto</td><td>El proyecto Presupuesto presentado al MEF el 22.06.2018 con carta N° 020-GPP/2018 ascendía a S/ 82,755,768 de acuerdo a la Asignación Presupuestaria Multianual aprobada.

No obstante ello, se realizaron gestiones adicionales para lograr que la Asignación Presupuestaria Multianual aprobada se incremente para financiar parte del IV Plan de Contingencia del TRASU, lográndose una aprobación final del Presupuesto 2019 de S/ 84,353,892 (102%) el 05.09.2018; esta cifra es la que ha sido aprobada en el PIA 2019 en la Resolución de Presidencia N° 139-2018-PD/OSIPTEL.</td></tr>
<tr><td>% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones
Responsable: Presupuesto</td><td>Durante el período 2018 se emitieron certificados por un monto de S/. 81’555,046, que equivale al 92% del PIM distribuido en las siguientes genéricas:
<table>
<tr><th>Genérica</th><th>PIM</th><th>Certificación</th><th>% Ejec.</th></tr>
<tr><td>PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES</td><td>40,053,917</td><td>39,600,346</td><td>99%</td></tr>
<tr><td>PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES</td><td>2,135,200</td><td>1,921,886</td><td>90%</td></tr>
<tr><td>BIENES Y SERVICIOS</td><td>43,647,231</td><td>37,859,106</td><td>87%</td></tr>
<tr><td>DONACIONES Y TRANSFERENCIAS</td><td>687,602</td><td>687,601</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>OTROS GASTOS</td><td>112,015</td><td>105,212</td><td>94%</td></tr>
<tr><td>ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS</td><td>2,144,336</td><td>1,380,895</td><td>64%</td></tr>
<tr><td></td><td>88,780,301</td><td>81,555,046</td><td>92%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros
Responsable: Presupuesto</td><td>El índice para este indicador alcanzo igual a 1</td></tr>
<tr><td>Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de línea
Responsable: Racionalización</td><td>La satisfacción con el servicio de las unidades de línea ha alcanzado un nivel del 77%, lo que significa un cumplimiento del 105% de la meta programada (meta 2018: 73%).
El criterio con menor satisfacción ha sido la <u>calidad del servicio ofrecido</u>. Se recomendará a las gerencias realizar el análisis de la evaluación anual y plantear acciones de mejora, de corresponder.</td></tr>
</table>

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento **Responsable: Racionalización**	La satisfacción con el servicio de las unidades de apoyo y asesoramiento ha alcanzado un nivel del 72%, lo que significa un cumplimiento del 101% de la meta programada (meta 2018: 71%). El criterio con menor satisfacción ha sido la oportunidad en la atención. Se recomendará a las gerencias realizar el análisis de la evaluación anual y plantear acciones de mejora, de corresponder.
% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI **Responsable: Racionalización**	Se realizó el análisis de consistencia y alineamiento a la normativa de SGP al 44% de los procesos institucionales (meta 2018: 50%), equivalente a 29 procesos que formarán parte de la actualización del MAPRO, de los cuales 17 procesos se gestionan por el SGC.
% de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados. **Responsable: Racionalización**	Se ha identificado los riesgos asociados al 80% de OEI por parte de las unidades orgánicas involucradas.
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI **Responsable: Racionalización – comité de control interno**	Para el 2018 se programó llegar a una meta de ejecución del 90%, y con el seguimiento de las actividades programadas se ha alcanzado un avance del 80%, lo que significa un cumplimiento del 88%
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR **Responsable: Racionalización – comité de riesgos**	Para el 2018 se programó llegar a una meta de ejecución del 85%, y con el seguimiento de las actividades programadas se ha alcanzado un avance del 80%, lo que significa un cumplimiento del 94%
% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación **Responsable: Racionalización – comité de innovación**	Se llegó a ejecutar el 97% para el cierre del año.
% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL. **Responsable: Racionalización – Innovación**	Se legró alcanzar el 35.81%.
% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO. **Responsable: Racionalización – SGC**	Se legró alcanzar un 34.85% para el año 2018. Al 31 de diciembre de 2018, se logró rediseñar y aprobar veintitrés (23) procedimientos al SGC: <table><tr><th>Procedimientos</th><th>Programado</th><th>Ejecutado</th><th>Cumplimiento</th></tr><tr><td>Aprobados e incorporados al SGC</td><td>30%</td><td>34.85%</td><td>116%</td></tr></table>
% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL **Responsable: RRII**	Se logró alcanzar el 100% de la meta programada.
% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas **Responsable: RRII**	Se logró alcanzar el 100% de la meta programada.
% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL **Responsable: RRII**	Se logró alcanzar el 100% de la meta programada.
% del sistema de gestión del conocimiento implementado. **Responsable: RRII**	Se logró alcanzar el 25% de acuerdo a lo programado.

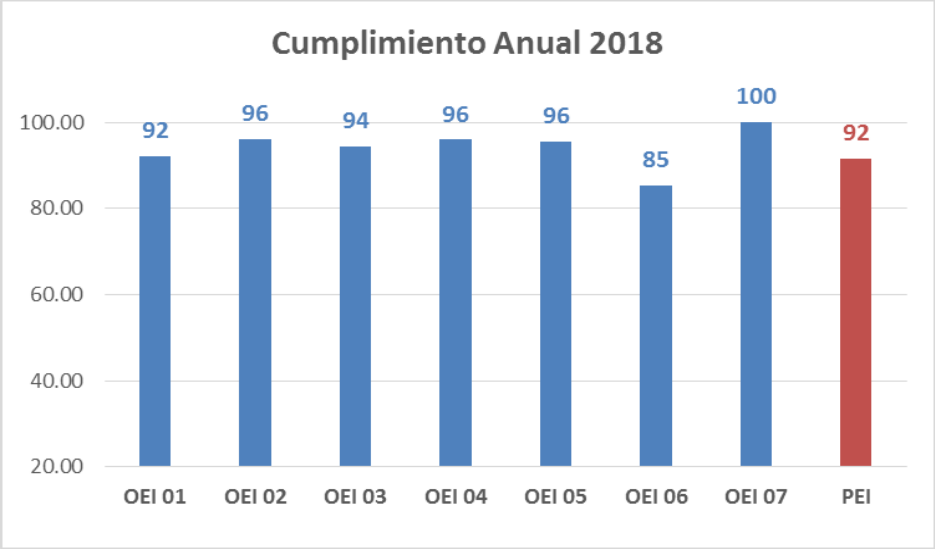
Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema. **Responsable: RRII**	Este indicador no se llegó a ejecutar para este año 2018. Es sustento de la no ejecución se detallan en la parte de problemas presentados y medidas correctivas de esta sección.
% de activos de conocimiento actualizados y valorados. **Responsable: RRII**	Este indicador no se llegó a ejecutar para este año 2018. Es sustento de la no ejecución se detallan en la parte de problemas presentados y medidas correctivas de esta sección.
% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento. **Responsable: RRII**	Este indicador no se llegó a ejecutar para este año 2018. Es sustento de la no ejecución se detallan en la parte de problemas presentados y medidas correctivas de esta sección.
% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución. **Responsable: RRII**	Se llegó alcanzar el 70% de acuerdo a la meta programada.
% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías **Responsable: RRII**	Se llegó alcanzar el 67% para este periodo.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades:

<u>Plan Estratégico y Operativo de la Institución</u>.

- ✓ **Evaluación del PEI 2018 – 2022.** El PEI contempla un total de 221 metas programadas para el año 2018; de las cuales, 189 metas fueron ejecutadas al 100%, 18 metas presentaron ejecución menor al 100% y 14 metas no presentaron ejecución alguna. De acuerdo a estos resultados; el PEI, al cierre del año 2018, presenta un cumplimiento promedio del 92%

  En cuanto a los Objetivos Estratégicos Institucionales - OEI, el cumplimiento es el siguiente:



- ✓ **Evaluación de cumplimiento del Plan Operativo Institucional 2018.**
  Como corresponde al desarrollo del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con todas las Unidades Orgánicas de la Institución, realizó la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2018.

  Como es práctica en esta Institución, el mencionado documento de gestión operativa, se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, éstas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Las metas provenientes del Plan Estratégico Institucional - PEI 2018 – 2022, fueron incorporadas en los Productos y en las Unidades Orgánicas correspondientes.

  La evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado 94% de cumplimiento en las metas programadas por la Institución para el año 2018.

  En el mencionado año el OSIPTEL programó 553 metas; de las cuales, el 87% han sido ejecutadas al 100% equivalente a 479 metas. Asimismo, el 9% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado (49 metas) y el 4% de las metas no presentan ejecución (25 metas).

- ✓ **Formulación del Plan Operativo Institucional 2019**

  El proyecto de Plan Operativo Institucional POI 2019 fue elaborado entre los meses de febrero y mayo de 2018 conforme a la normativa emitida por el CEPLAN. Finalmente, se aprobó con Resolución de Presidencia el 8 de mayo de 2018 cumpliendo con el plazo establecido por el CEPLAN.

  En relación al requerimiento de consistencia entre el POI y el PIA, se efectuaron las actualizaciones requeridas por las UO y, finalmente, se realizó la consistencia entre el POI 2019 y el PIA 2019 en el aplicativo CEPLAN, antes de iniciar el periodo 2019

como señala la Guía de Planeamiento. Posterior a ello, con Resolución de Presidencia el 28 de diciembre de 2018 se aprobó el POI 2019.

Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional

El diseño del proceso fue efectuado con la Asesoría de la consultoría contratada para dicho efecto, en coordinación con las Unidades Orgánicas involucradas.

Asimismo, se culminaron las mejoras necesarias al proceso diseñado para su mejor implementación en la Institución. La revisión y ajustes se realizaron en talleres donde asistieron los representantes de los Equipos de Vigilancia e Inteligencia Competitiva VIC.

Finalmente, con fecha 03 de octubre de 2018 se aprobó el proceso y plan de implementación del sistema de VIC del Osiptel. Asimismo, el 31 del mismo mes se actualizó y aprobó el comité multidisciplinario y de los equipos técnicos del sistema de VIC para el periodo 2018-2022.

Continuando con las actividades según los procesos aprobados, los Equipos técnicos de VIC presentaron el Plan Anual de Necesidades de VIC ante el Comité multidisciplinario del VIC el 6 de diciembre de 2018 para su aprobación.

Dicho plan contiene las necesites de VIC identificados por los equipos técnicos del VIC y que se trabajarán durante el año 2019 con el fin de obtener productos VIC que darán respuesta a las necesidades de VIC identificadas.

Necesidades de VIC en competencia

El equipo técnico del VIC de competencia identificó catorce (14) necesidades de VIC que se derivarán en productos de VIC. Para ello se usarán reportes o informes según el nivel de estudio y análisis de cada producto a entregar.

De este Plan anual, dos (2) necesidades de VIC derivarán en productos de análisis bajo y corresponderán a reportes de indicadores de portabilidad y estadísticas sectoriales.

Asimismo, ocho (8) derivarán en productos de análisis medio; entre ellos cinco(5) reportes que darán respuesta sobre temas de indicadores, tendencias de la demanda, oferta de planes, niveles tarifarios y cambios tecnológicos en el mercado de telecomunicaciones. Adicionalmente se presentarán tres (3) informes que darán cuenta sobre los temas de desempeño de los mercados minoristas, espectros radioeléctricos y problemas de competencia.

Finalmente, cuatro (4) derivarán en productos de alto análisis. De estos, se obtendrán tres (3) informes de estudio y análisis que darán respuesta a los temas de competencia e impacto en la política sectorial, desempeño financiero de las empresas operadoras y análisis de la demanda de servicios; adicionalmente se presentará un reporte de desempeño financiero de las empresas del sector.

Necesidades de VIC en calidad:

El equipo técnico del VIC de calidad identificó cinco (5) necesidades de VIC. Para la presentación de los productos de VIC, al igual que el caso anterior, se usarán reportes o informes.

De este Plan anual, dos (2) derivarán en productos de análisis medio y que, a través de la presentación de reportes, darán respuesta a los temas de planes de expansión, evolución de los indicadores de calidad y evolución de cobertura móvil y estaciones base.

Finalmente, tres (3) derivarán en productos de alto análisis. Todos ellos serán informes de estudios y análisis referidos a interrupciones, calidad en la prestación de internet y desempeño del servicio de TV paga. Asimismo, se adicionará un reporte de análisis bajo referido a benchmark de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet como parte de una de las mismas necesidades de VIC planteadas.

Necesidades de VIC en usuarios:

El equipo técnico del VIC de usuarios identificó cuatro (4) necesidades de VIC. En la presentación de los productos de VIC, al igual que el caso anterior, se usarán reportes o informes.

Las cuatro (4) necesidades de VIC derivarán en productos de VIC que serán presentados en reportes de mediano análisis. Los temas están referidos a incumplimiento por parte de las empresas operadoras sobre la elevación de apelaciones y quejas, cumplimiento de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales, tiempo de atención al usuario por parte de las empresas operadoras y reclamos de los usuarios sobre contrato de servicios.

Finalmente, cabe señalar que los equipos técnicos incorporaron el mencionado Plan a su POI 2019.

<u>Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto</u>

- ✓ **Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas.**

A fin de mantener comunicada a la Institución respecto a los logros alcanzados en la ejecución de sus metas a niel de Objetivos Estratégicos y Unidades Orgánicas, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha diseñado el Boletín Informativo el cual, trimestralmente, da cuenta del nivel de logro alcanzado por la Institución en relación a sus metas contempladas en los documentos de gestión estratégica y operativa, durante el año 2018.

En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto pone a disposición de la Institución dichos boletines los cuales se transmiten vía correo electrónico, al cierre de cada Monitoreo y al concluir cada Evaluación. Asimismo, dicho Boletín es grabada en el “Intranet” y en “Públicos” donde adicionalmente encontrarán el detalle de los

logros alcanzados por la Institución en la ejecución de metas programadas para el periodo en análisis.

Esta práctica iniciada por la Gerencia busca contribuir con el principio de transparencia dentro de la Institución, así como asegurar la comunicación a todo el personal.

Al término del año 2018 se desarrollaron los 4 boletines correspondientes al cierre del año 2017, al primer, al segundo y al tercer trimestre del 2018, los cuales también se encuentran en la intranet de la entidad.

✓ **Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones"**

Teniendo en cuenta la implementación de la Gestión para Resultados en el Sector Público peruano y en el marco de lo dispuesto por la Directiva Nº 002-2016-EF/50.01 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco del Presupuesto por Resultados; durante el primer semestre 2018 la Institución realizó:

- Presentación del Anexo 2-Revisión del diseño 2019. Con carta Nº 0003-GPP/2018 (enero 2018) se remitió el Anexo Nº 2 "Contenidos Mínimos de un Programa Presupuestal" correspondiente al Programa Presupuestal para el ejercicio 2019.
- Respuesta al informe de verificación del PP 2019 (Anexo 2)-Anexo Nro 3. Con carta Nº 0018-GPP/2018 (junio 2018) se remitió al MEF la respuesta al informe de verificación del Programa Presupuestal del ejercicio 2019.

Programación y formulación del presupuesto

✓ El presupuesto para el período 2018 estuvo disponible en el SAI desde primer día hábil del mes de enero 2018 para que las Unidades orgánicas inicien sus actividades.
✓ Una vez recepcionada la PCA, distribuyó el Presupuesto por unidad ejecutora y se efectuó la priorización por partidas y metas hasta obtener el Presupuesto listo para la emisión de certificaciones presupuestales.
✓ El proceso de carga del Presupuesto Institucional de Apertura en el Sistema SAI del Ejercicio fiscal 2018, se realizó el 28 de diciembre 2017, a nivel de Centro de Costo, proyectos, clasificadores y metas presupuestarias; carga efectuada a través de aplicativos informáticos.

Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura.

✓ Mediante Resolución N° 139-2018-PD/OSIPTEL del 26 de diciembre del 2018 se aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura 2019 por un monto de S/.84´353,892 de la fuente Recursos Directamente Recaudados.

Monitoreo de la Ejecución Presupuestal.

- ✓ **Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público:** Con Resolución de Presidencia N° 0141-2018-PD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 31 de diciembre de 2018; se aprobó la Directiva denominada "Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público del OSIPTEL para el Ejercicio Fiscal 2019.

- ✓ **Otorgar Disponibilidad Presupuestal:** Durante el ejercicio 2018, previo análisis se ha procedido en forma permanente con las aprobaciones en forma oportuna de las certificaciones de disponibilidad presupuestal solicitadas por las áreas responsables.

- ✓ **Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales**; Se realizó la formalización de 12 modificaciones presupuestales en el nivel funcional programático y 1 modificación presupuestal en el nivel institucional.

Evaluación del Presupuesto.

- **Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto:**
  II Semestre 2017; De acuerdo a la Directiva Nº 001-2016-EF/51.01, se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto correspondiente al Ejercicio 2017, y con carta Nº 009-GPP/2018 se remitieron a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.

  I Semestre 2018; De acuerdo a la Directiva Nº 001-2016-EF/51.01, el 16 de julio del 2018 se procedió a la firma del Acta de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto correspondiente al I Semestre 2018, y con carta Nº 024-GPP/2018 se remitieron a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.

- **Desarrollar la evaluación del presupuesto anual**
  II Semestre 2017; Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República y Contraloría la evaluación del Presupuesto Anual II Semestre 2017, mediante cartas N° 117, 118 y 119-PD/2018.

  I Semestre 2018; Se remitió a la Dirección General de Presupuesto Público, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República y Contraloría la evaluación del Presupuesto Anual I Semestre 2018, mediante cartas N° 246, 247 y 248-PD/2018.

- **Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL**; Se cumplió con remitir los Reportes de los Estados Presupuestarios de diciembre 2017 y de Enero a Noviembre 2018; 5 reportes en cada mes y en junio (semestral) se adjuntó la memoria y las notas a los EEPP.

Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto.

En coordinación con las Gerencias de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Asesoría Legal, se realizó la actualización del informe sobre la sustentación de solicitud de incremento del porcentaje de la alícuota con su respectiva presentación; archivos que fueron remitidos mediante correo electrónico a la alta dirección para sus consideraciones.

Actualización de los Documentos de Gestión.

Se aprobaron los siguientes documentos de gestión:

- **Aprobación del CAP (Cuadro para Asignación de Personal):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó el Reordenamiento de Cargos en el Cuadro para Asignación Provisional mediante Resolución de Presidencia Nº 005-2018-PD/OSIPTEL (22/01/2018), Resolución de Presidencia Nº 062-2018-PD/OSIPTEL (30/05/2018) y Resolución de Presidencia Nº 100-2018-PD/OSIPTEL (27/09/2018).
- **Aprobación del CC (Clasificador de Cargos):** El Presidente del Consejo Directivo aprobó el Clasificador de Cargos mediante Resolución de Presidencia Nº 002-2018-PD/OSIPTEL (18/01/2018), Resolución de Presidencia Nº 065-2018-PD/OSIPTEL (30/05/2018) y Resolución de Presidencia Nº 099-2018-PD/OSIPTEL (27/09/2018).
- Con relación al **ROF (Reglamento de Organización y Funciones) del OSIPTEL:** Se remitió mediante Carta 00925-GG/2018 del 17 de diciembre 2018, el Proyecto de ROF del OSIPTEL, adjuntando la documentación sustentatoria relacionada con la modificación de nuestro Reglamento de Organización y Funciones (ROF), conforme con lo indicado en el literal a) del numeral 46.11 del artículo 46° de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados con Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.

Gestión de Procesos Institucionales.

- **Gestión por Procesos:**

  Durante el periodo se ha realizado el análisis de consistencia y alineamiento a la normativa de SGP al 44% de los procesos institucionales, equivalente a 29 procesos que formarán parte de la actualización del MAPRO, de los cuales 17 procesos se gestionan por el SGC.

- **Gestión de la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01):**

  Por tercer año consecutivo se obtuvo resultados satisfactorios en la certificación de la Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano a nivel nacional, de acuerdo con la norma UNE 93200:2008. La Auditoría externa de seguimiento estuvo a cargo de AENOR PERÚ y se realizó del lunes 05 al jueves 08 de noviembre 2018.

  La empresa auditora AENOR resaltó como puntos fuertes del OSIPTEL, el involucramiento de la Alta Dirección para el mantenimiento y mejora de los compromisos con el ciudadano, y el compromiso del personal de la Gerencia de

Protección y Servicio al Usuario, visualizado en la atención y orientación que se brinda en todas las oficinas a nivel nacional.

- **Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI):**
  En el año 2018 se realizaron 02 encuestas (julio y diciembre). Los niveles de satisfacción interna han aumentado para el 2018:

Satisfacción del Cliente Interno	Meta 2018	Ejecución 2018	**Cumplimiento**
UO de Línea	73%	77%	**105%**
UO de Asesoría & Apoyo	71%	72%	**101%**

Los criterios con menor satisfacción han sido: la calidad del servicio ofrecido respecto de las áreas de línea, y la oportunidad en la atención en las áreas de asesoría y apoyo.

Gestión del Sistema de Control Interno (SCI).

- **Implementación del Plan de Trabajo Anual del SCI:**
  El Plan de Trabajo 2018 del Sistema de Control Interno se aprobó por el Comité de Control Interno en diciembre 2017. Al cierre del 2018 se solicitó la reconformación delos integrantes del Comité para asegurar un adecuado desempeño del Sistema. Con el seguimiento de las actividades del presente año se ha logrado un cumplimiento del 88% del plan de trabajo.

  Acciones de capacitación y sensibilización:
  - En el mes de mayo se dictó la charla denominada "Sistemas de gestión antisoborno - Norma ISO 37001 y cumplimiento de la ley que regula la responsabilidad administrativa de la persona jurídica". Dicha actividad tuvo como objetivo contribuir con la cultura de integridad, transparencia y complimiento en la gestión institucional, alineado a las políticas nacionales en materia de integridad pública y lucha contra la corrupción.
  - En el mes de junio (fechas: 1,4, 6, 8, 11, 13 de junio) se desarrolló el curso "Control Interno y Gestión del Riesgo". La capacitación fue en conjunto con el Comité de Riesgos, dirigida a miembros de los comités (titulares y suplentes) así como al Equipo de Desarrollo Organizacional (Coordinadores de Control Interno de las gerencias).

Sistema de Gestión de Riesgos.

- **Implementación del Plan de Trabajo Anual para la Gestión de Riesgos:**
  El Plan de Trabajo 2018 del Sistema de Gestión de Riesgos se aprobó por el Comité de Riesgos en diciembre 2017. Al cierre del 2018 se solicitó la reconformación delos integrantes del Comité para asegurar un adecuado

desempeño del Sistema. Con el seguimiento de las actividades del presente año se ha logrado un cumplimiento del 94% del plan de trabajo.

Acciones de capacitación y sensibilización:

- En el mes de junio (fechas: 1,4, 6, 8, 11, 13 de junio) se desarrolló el curso "Control Interno y Gestión del Riesgo". La capacitación fue en conjunto con el Comité de Control Interno, dirigida a miembros de los comités (titulares y suplentes) así como al Equipo de Desarrollo Organizacional (Coordinadores de Riesgos de las gerencias).

Gestión de Innovación.

- Se sustentó al Comité de Innovación los avances realizados dentro del ámbito del Sistema de Gestión de Innovación, así como las siguientes actividades:
  a) El Comité de Innovación aprobó que se gestionen las siguientes ideas de innovación identificadas: Ampliación de los servicios de Contact Center y garantizar que los COD y las OD cuenten con información oportuna y significativa que les permita brindar respuestas a las consultas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
  b) Se explicó la ruta de diseño utilizada para el desarrollo de iniciativas de innovación y se presentó los avances de los prototipos desarrollados con el personal del OSIPTEL: Guía de contrato del servicio móvil y herramienta que permita determinar el perfil de usuario de servicio móvil.

- Se realizó el taller de: "Identificación de desafíos de los servicios de atención a usuarios del OSIPTEL" (05.04.2018) con personal de los CO de Lima.
- Se realizó un taller de prototipaje, mediante el cual se construyó la primera versión de prototipos y posteriormente fueron testeados con usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Mediante Resolución Nº 003-2018 se aprobó la visión, estrategia y política de innovación del OSIPTEL. Asimismo, el 16.05.2018 la Gerencia General aprobó el procedimiento de gestión de ideas, con la conformidad de los gerentes miembros del Comité de Innovación.

Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Desarrollo de 4 evaluaciones de indicadores del SGC.
- Se realizó el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección, de acuerdo a lo planificado.
- Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018-2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de las Secretaría de Gestión Pública: se logró aprobar 6 procedimientos (procesos de nivel 2).

N°	Procedimientos	Fecha de Aprobación
1.	Control de la Información Documentada (P-SGI-01)	29/05/2018
2.	Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGI-02)	29/05/2018

3.	Control de Productos No Conformes (P-SGI-03)	29/05/2018
4.	Sensibilización (P-SGI-04)	06/06/2018
5.	Auditorías Internas del SGC (P-SGI-05)	03/07/2018
6.	Medición, Análisis, Evaluación y Mejora (P-SGI-06)	05/10/2018

- Incorporar de macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC: se logró aprobar 17 procedimientos (procesos de nivel 2)

N°	Procedimientos	Fecha de Aprobación
1.	Recepción de Documentos (P-GDD-01)	06/06/2018
2.	Archivo Central (P-GDD-02)	16/07/2018
3.	Atención y orientación a usuarios (P-GDU-01)	26/07/2018
4.	Atención de Solicitudes de Soporte Informático (P-GTI-01)	03/07/2018
5.	Respaldo de Información (P-GTI-02)	05/07/2018
6.	Opinión del Regulador (P-GNO-02)	05/07/2018
7.	Capacitación (P-GRH-02)	24/08/2018
8.	Gestión de Quejas de Clientes (P-SGI-07)	28/09/2018
9.	Atención de denuncias (P-GDU-03)	28/09/2018
10.	Control de bienes muebles estatales (P-GLO-03)	19/09/2018
11.	Evaluación del nivel de satisfacción del cliente (P-SGI-08)	10/10/2018
12.	Pago a Proveedores (P-GLO-02)	02/10/2018
13.	Emisión de mandatos (P-REC-04)	31/10/2018
14.	Solución de reclamos de usuarios (P-GDU-02)	13/11/2018
15.	Aprobación de acuerdos de interconexión (P-REC-05)	21/11/2018
16.	Determinación de proveedor importante (P-REC-06)	07/12/2018
17.	Inducción del Colaborador (P-GRH-01)	12/12/2018

Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización.

- ✓ **Rendición de Cuentas del Titular del Pliego:** Se formuló, aprobó y remitió a Contraloría el Informe Anual 2017 de Rendición de Cuentas del Titular Rafael Muente con fecha 24/04/2018, y publicado en el portal web institucional de acuerdo con la normativa vigente

Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional.

Durante el año se lograron dos proyectos internacionales de gran relevancia en los que el OSIPTEL participó: la Suscripción del Acuerdo para la implementación de una mesa de trabajo sobre Roaming Internacional entre la SUBTEL de Chile y el OSIPTEL; y la Presentación de avances del Proyecto de RIA en el Grupo de Trabajo sobre Fortalecimiento Institucional de REGULATEL.

El OSIPTEL participa permanentemente en todas las sesiones a distancia convocadas en el periodo en los diversos espacios internacionales afines al sector, tales como REGULATEL, CITEL, UIT, entre otros.

Finalmente, se identificaron diversos organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional, tales como APEC, USTTI y AECID, que facilitaron la participación de funcionarios de la entidad en diversos espacios internacionales.

Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución.

Durante el periodo, se cumplió con las tareas previstas para esta actividad, tales como las coordinaciones permanentes con los organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.

Del mismo modo, el OSIPTEL participó en un total de 12 eventos de representación a nivel internacional, entre las que destacan los Talleres organizados por APEC realizadas en China y Filipinas, las reuniones del NER y RPC de la OCDE, y las reuniones de los Grupos de Trabajo y Comité Ejecutivo de REGULATEL.

Finalmente, el área realizó dos eventos con enfoque internacional de gran relevancia para la institución, la “6ta Edición del INTERTEL: Visitas Técnicas al OSIPTEL”, en la que se contó con la participación de funcionarios de otros Organismos Reguladores de la región; y la “21 Asamblea Plenaria de REGULATEL”, en la que el OSIPTEL asumió la Presidencia del Foro durante el 2019.

Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL

En el mes de diciembre, se realizó la capacitación sobre el Ciclo del Conocimiento al Equipo Líder, conformado por las gerencias de GPP, GAF y GTICE, dado que posteriormente se tiene planificada otra capacitación para las demás gerencias de línea, quienes también estarán involucradas en la implementación del sistema. Así también se trabajó una Mesa de Trabajo, en donde el Equipo Líder discutió sobre las necesidades de conocimiento de las UO en la entidad.

En la Mesa de Trabajo en mención, se identificaron las siguientes brechas/conflictos en la institución en la organización del conocimiento:

- Aislamiento de las bases de datos con los activos del conocimiento.
- Limitada cultura del personal de innovación para la generación del conocimiento.
- Falta de cultura organizacional para el registro de los activos del conocimiento.
- Ausencia de cultura de compartición de los activos del conocimiento.
- No se tiene una política de recompensa por el uso y la generación de valor de los activos del conocimiento.

Dada la complejidad de la implementación del SGC, la capacitación a todo el personal así como la realización de talleres de sensibilización, permitirán reducir las

brechas antes listadas. La participación tanto de GAF como de GTICE resultó importante dado que se requiere un componente de capacitación y sensibilización al personal, al igual que el apoyo necesario en cuento a desarrollos tecnológicos se requieran.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Con relación a la actividad de Actualización de los Documentos de Gestión. Respecto a la actualización del ROF, las sesiones de coordinación con las áreas han tomado más tiempo del programado en los TRs del servicio externo contratado para tal fin; por lo que se ha debido extender el plazo de término de los resultados.	Se ha emitido extensiones a los plazos de los entregables del servicio externo para la actualización del ROF, con el fin de continuar con los trabajos de coordinación con las diferentes unidades orgánicas.
Con relación a la actividad de Gestión de Procesos Institucionales. Respecto a la actualización del MAPRO de acuerdo al PEI 2018-2022, las acciones de coordinación y aprobación con las áreas dueñas de los de los procesos y procedimientos, se extienden más de lo programado, especialmente en la definición de indicadores de los procesos.	Se remitieron memorandos a las unidades que presentaban retraso en enviar sus propuestas de procesos o procedimientos. Se afinó la coordinación con las unidades involucradas para agilizar el levantamiento de observaciones y la aprobación de los procesos.
Con relación a la actividad de Gestión del Sistema de Control Interno (SCI). Los cambios internos de gestión y la recargada agenda institucional, incidieron en los integrantes del CCI y en las actividades del SCI.	Se ha remitido informe para la reconformación del Comité de Control Interno, y la designación de Coordinadores de Control Interno en las gerencias, para mejorar la implementación y alcance del SCI.
Con relación a la actividad de Sistema de Gestión de Riesgos. Los cambios internos de gestión y la recargada agenda institucional, incidieron en los integrantes del Comité de Riesgos y en las actividades del SGR.	Se ha remitido informe para la reconformación del Comité de Riesgos, y la designación de Coordinadores de Riesgos en las gerencias, para mejorar la implementación y alcance de la gestión de riesgos institucional.
En relación a la actividad de Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL. El problema presentado durante el periodo fue la elaboración de la propuesta de herramienta informática, la cual estaba vinculada a la realización de las capacitaciones de sensibilización.	En el marco de esta propuesta, tras participar en la capacitación de sensibilización y mesa de trabajo, se viene trabajando con la GTICE a fin de presentar el esbozo de la herramienta / plataforma que se necesitaría. Esta se formalizará en el presente periodo a fin de poner en conocimiento este requerimiento.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Respecto a los indicadores de gestión del conocimiento: Al no haberse implementado a tiempo el sistema de gestión del conocimiento, no fue posible contar con un número de activos en el repositorio de conocimiento. Asimismo, no es posible contar con un número de colaboradores que accedan a dicho sistema.	Respecto a los indicadores de gestión: En el 2019 se continuará con la implementación del sistema y se obtendrá el cálculo de los indicadores de gestión.
Respecto a las metas: (i) Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública y (ii) Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC. Algunas unidades orgánicas no tenían claro cómo debían desarrollar sus procesos, por desconocimiento o por los cambios que se vienen dando en el OSIPTEL. Debido a que lo anterior no se pudo concretar, es decir contar con los procedimientos aprobados; y el personal en general, estaba abocado en trabajar y priorizar las actividades programadas para cerrar el año.	En la segunda semana de diciembre se contrató el servicio de gestión por procesos y riesgos de los procesos claves del Mapro para el SGC, a través de la revisión y actualización o elaboración de catorce (14) procedimientos, además de determinar los riesgos y oportunidades de mejora en procesos trabajados. El servicio estará concluyendo en la segunda semana de febrero. Se decidió no realizar la auditoría interna, a fin de trabajar y concluir la etapa de revisión y adecuación de documentos del SGC.

Gerencia de Comunicación Corporativa

El cumplimiento de la Gerencia de Comunicación Corporativa es de 91%. Lo alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
Índice de Reputación del OSIPTEL	No se llegó a establecer la Línea de Base de acuerdo a lo programado para el año.
% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders	Se llegó a ejecutar el 100% de la meta programada. Se diseñaron estrategias de comunicación para cada stakeholder y se cumplió con el indicador planteado.
% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholders	Se alcanzó la meta de cumplimiento trazada al inicio del año. La GCC realizó el 80% de las actividades programadas en la estrategia de comunicación.
Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Se superó la meta programada de 29.76% en el índice de conocimiento del OSIPTEL. Estudios de opinión señalan que el 56% de los encuestados conoce a la Institución.

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación	Se superó el porcentaje de 65% de noticias favorables trazado como meta, sobre el total publicado por los medios de comunicación. Se logró que un 84% de noticias publicadas por los medios de comunicación sean favorables.
% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Se superó el 10% de incremento de seguidores programado para la cuenta institucional en Twitter. Se alcanzó el 24% de incremento en relación al año pasado.
% de Incremento de "Me gusta" en la red social Facebook	No se alcanzó el 15% de incremento de seguidores programado para la cuenta institucional en Facebook. Se alcanzó el 12% de incremento en relación al año pasado.
% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Se superó el 5% de incremento de suscriptores programado para la cuenta institucional en Youtube. Se alcanzó el 20% de incremento en relación al año pasado.
% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Se superó el 22% de incremento de visitantes programado para la página web institucional. Se alcanzó el 45% de incremento en relación al año pasado.
Nivel de Influencia en redes sociales.	Se superó la meta de 62 puntos en el nivel de influencia en RRSS programada para el año. Se alcanzaron 86 puntos.

Detalle de resultados del producto a nivel de Actividades

- Desarrollo de 38 micronotas para Redes Sociales
- Elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones.
- Se gestionó la producción de material audiovisual (21 videos).
- Se gestionó la elaboración de 4 boletines informativos – OSIPTEL.COM
- Elaboración de 9 Reportes Estadísticos Mensuales
- Se realizaron talleres sobre manejo de comunicación con periodistas para los jefes de 06 (seis) de las Oficinas Desconcentradas.
- Se organizó todas las audiencias públicas, así como actividades de posicionamiento institucional, como el HACKATEL 2018 y otras de relacionamiento, como la clausura del REGULATEL y las reuniones de trabajo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- En el interior del país, se organizó reuniones de acercamiento entre la Alta Dirección y el personal de las ODs, así como reuniones informativas con stakeholders y líderes de opinión locales.

- Por tercer año consecutivo, participamos en las ferias del libro organizadas por la Cámara Peruana del Libro. En 2018, además de la venta de libros en físico, hemos incorporado a nuestras exposiciones, elementos digitales, como la promoción de nuestros libros especializados en versión digital, a través de Amazon, y gratuitamente, a través de un sistema de código QR.
  Adicionalmente, en el objetivo de incidir sobre las funciones del OSIPTEL entre los visitantes de la feria, se incorporaron activaciones para adultos (a través de breves

concursos) y espacios para niños (coloreado de dibujos relacionados con elementos de telecomunicaciones).
Se lograron importantes avances en la implementación de la identidad corporativa en las oficinas desconcentradas y centros de orientación, mediante un seguimiento y un asesoramiento constante.
Se implementaron mejoras en el diseño de la página web institucional. En términos visuales, los colores institucionales la hicieron más amigable, se reordenaron sus contenidos y se redistribuyeron espacios para darle mayor accesibilidad.

- Se aseguró la difusión de información institucional a nivel nacional a través de talleres para periodistas realizados en 4 regiones del país, la organización de 95 conferencias de prensa y la difusión de 93 notas de prensa a nivel nacional. En 2018, el entrenamiento de voceros institucionales incluyó no sólo al presidente del Consejo Directivo sino también al staff de gerentes y sub gerentes.

- La implementación de una estrategia de comunicación diferenciada por stakeholder nos llevó a diseñar y aplicar encuestas de evaluación de reputación, también por cada stakeholder; así como encuestas on line que nos permitieran evaluar la reputación institucional.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público EXTERNO Hubo una menor cobertura de las noticias por parte de los medios de comunicación.	La crisis política por casos de corrupción ocupó los principales espacios de los medios de comunicación, dejando sin espacio a los temas de importancia en materia económica y social.
En relación a la actividad de Soportes para la comunicación EXTERNA. El proceso de confección del material didáctico tuvo que anularse porque el proveedor declinó hacerse cargo. Señaló que no había en el mercado el tamaño del cartón requerido. Eso hizo que el material no pudiera concluirse el 2018.	Se hizo una evaluación del material (cartón) existente en el mercado para certificar que lo dicho por el proveedor fuera cierto, a fin de evitar tener problemas en un nuevo proceso de contratación. Luego de la evaluación, se replanteó el tamaño del cartón, se modificó el TDR y se ha vuelto a convocar a un proceso de contratación.
En relación a la actividad de Acciones de Comunicación para el público INTERNO. No existía un Plan de Comunicación Interno y las competencias de GCC/GAF no estaban claramente definidas	Se sostuvo reuniones de trabajo con la GAF y la GG para definir competencias y se estableció la responsabilidad de cada gerencia.
En relación a la actividad de Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales No se pudo realizar los viajes de relacionamiento con stakeholders, programados para el año debido a falta de personal/ presupuesto.	Se realizaron reuniones y capacitaciones vía on line.

En relación a la actividad de Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional (a través de medios de comunicación). No se pudo ejecutar la campaña de publicidad digital debido a que hubo elecciones municipales/regionales y la ley electoral prohíbe la realización de publicación en coyuntura electoral.	No se pudo llevar a cabo la publicidad digital pero se intensificó la difusión de mensajes en redes sociales.
En relación a la actividad de Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholders. El cambio de gobierno y las denuncias de corrupción que afectaron al Poder Judicial y Ministerio Público impidieron la ejecución de actividades establecidas como parte de la estrategia con estos *stakeholders*.	Se modificó la estrategia y se dejó sin efecto las actividades previstas con el Ejecutivo, Poder Judicial y Ministerio Público. Se dio cuenta de ello en el Comité de Gerentes.
Respecto al índice de reputación del Osiptel. Se decidió dejar sin efecto la realización de la encuesta de percepción nacional debido a su alto costo, y se optó por incorporar preguntas clave en la encuesta anual de satisfacción que realiza GPSU. Los resultados de la misma recién serán recibidos en el primer trimestre 2019. La construcción del Índice de Reputación del OSIPTEL se obtiene, por lo pronto, de los resultados de las encuestas mencionadas.	Se programará esta para el 2019.

Procuraduría Pública.

El cumplimiento de la Procuraduría Pública es del 99%. El logro alcanzado con dicho porcentaje de ejecución, se describe a continuación, a nivel de Indicadores de desempeño, así como se detallan los resultados obtenidos en cada actividad, problemas presentados y medidas correctivas formuladas.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Nombre del indicador	Detalle del logro de la meta
% de proceso judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Se superó el porcentaje proyectado para el ejercicio 2018 que fue del 70% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en un 17% adicional, obteniendo el 87% esto debido al fortalecimiento de la estrategia en la defensa judicial, obteniendo resultados favorables.
% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Se alcanzó la meta programada para el ejercicio 2018 de este indicador representativo de la actividad de la "Defensa del OSIPTEL" en sede judicial al nivel nacional. Al término del ejercicio 2018 se ha obtenido el 91% de sentencias emitidas en las diferentes instancias del Poder Judicial.
% de procesos judiciales concluidos en el año	Se alcanzó la meta programada del 19% para el ejercicio 2018 de procesos judiciales concluidos (archivados).

% de procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Se superó en un 33% de la meta programada para el ejercicio 2018 de 47% de procesos concluidos con antigüedad mayor a 04 años, representativa de la actividad "Defensa de OSIPTEL en sede judicial nacional". Se ha gestionada la conclusión de procesos con antigüedad mayor a 04 años. Lo que ha dado un resultado de 70% de procesos archivados, llegando a cumplir con lo programado para el ejercicio 2018.
% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	En el ejercicio 2018 se han iniciado 08 procesos judiciales y 07 denuncias en defensa del OSIPTEL, dentro del plazo establecido por la Ley.
% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Se superó el porcentaje proyectado para el ejercicio 2018 que fue de 15% de procedimientos administrativos concluidos en el año. El porcentaje alcanzado se debe a mayor actividad de los órganos administrativos, incrementando la carga de procedimientos administrativos, lo que influyó en el planteamiento de la organización por parte de esta Procuraduría Pública realizando gestiones e impulsos de la conclusión de procedimientos administrativos, generando un resultado mayor al programado.

Detalle de resultados a nivel de Indicador:

Defensa de OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional.

- Se han obtenido un total de 136 sentencias de las cuales 124 han sido resueltas a favor del OSIPTEL y 12 en contra.
- Asimismo, se ha concluido 62 procesos judiciales de los cuales 54 procesos judiciales fueron resueltos a favor del OSIPTEL (confirmando la legalidad de sus resoluciones administrativas) y 08 en contra.
- Han ingresado un total de 75 demandas en el año 2018, las cuales han sido contestadas dentro del plazo establecido por Ley.
- Se participó en 223 asistencias a diligencias judiciales, entrevistas con jueces en el ejercicio 2018, a efectos de reforzar la defensa judicial del OSIPTEL.

Defensa de OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional.

- 76 escritos de impulso de absolución de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas absoluciones de recursos.
- 65 asistencias a diligencias y/o entrevistas con funcionarios de los distintos tribunales administrativos.
- 36 informes y/o memorandos comunicando el estado de conclusión de los procedimientos administrativos.

Defensa penal ante el Ministerio Público y sedes policiales.

- Elaboración de 20 escritos de impulso según estrategia de defensa planteada a fin de obtener mayor celeridad en los casos fiscales.
- Se realizaron 07 denuncias ante el Ministerio Público en defensa del OSIPTEL.
- 16 entrevistas con fiscal, para gestionar y realizar seguimiento, para ejercer la defensa del OSIPTEL, según estrategia planteada.

Evaluación y seguimiento de defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos.

- 38 documentos elaborados para desarrollar informes y/o memorandos a las gerencias sobre el estado de los procesos judiciales y procedimientos administrativos, poniendo en conocimiento a las áreas involucradas las sentencias emitidas en los procesos, a fin de que puedan tener dicha información como antecedentes y eso sirva para mejor resolver de los procesos en la vía administrativa.
- Se elaboró informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anuales de procesos judiciales ingresados, archivados, etc., tanto para la Memoria anual del Consejo de Defensa Jurídica del Estado, como para el informe de gestión solicitado por la GCC.
- Se atendió 21 requerimientos formales de información sobre procesos judiciales administrativos y otros, información solicitada interna y externamente
- Se coordinó con la Procuraduría Pública del MTC, para ver los temas de interés mutuo.

Problemas presentados y medidas correctivas:

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional. La implementación del expediente judicial electrónico en formato OCR en los juzgados de materia Laboral y tributaria. Las vacaciones judiciales durante el mes de febrero del presente año, motivo por el cual el Poder Judicial resuelve y notifica menos en el I trimestre.	Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes, y se realizaron coordinaciones con Gerencias involucradas, para apoyo a fin de atender el nuevo requerimiento del Poder Judicial. Asimismo se coordinó para la aprobación, elaboración de los TDR y la compra de un escáner con las especificaciones técnicas solicitadas por el Poder Judicial. Se seleccionaron procesos más relevantes y con grado de complejidad alto y mediano a efectos de realizar entrevistas con jueces y fiscales para la obtención de pronunciamientos a favor de la defensa del OSIPTEL. Se seleccionaron los procesos con mayor complejidad a fin de fortificar la defensa con la contratación de especialistas en las materias en cuestión
En relación a la actividad de Defensa del OSIPTEL en Sede Administrativa a nivel nacional. La implementación del expediente judicial electrónico en formato OCR en los juzgados de materia Laboral y tributaria. Las vacaciones judiciales durante el mes de febrero del presente año, motivo por el cual el Poder Judicial resuelve y notifica menos en el I trimestre	En temas de aportes se realizaron coordinaciones con las áreas involucradas y se requirió opiniones técnicas. Se han presentado escritos de reforzamiento de la defensa alcanzando e informando oralmente ante el Tribunal Fiscal, los criterios de la sentencia judicial de 2° instancia emitida por la 6° Sala Contenciosa Administrativa Sub Especialidad en temas tributarios y aduanero en el expediente N° 10028-2013, donde se declaró FUNDADA la demanda de OSIPTEL y nula la RTF N° 13671-9-2013.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
	Se vienen haciendo coordinaciones con la Procuraduría Pública .del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y FITEL, sobre el tema del derecho de este último. Se ha impulsado la emisión de RTF de cumplimiento de sentencias judiciales a favor.

III. Evaluación Cuantitativa del POI 2018

Se adjunta el **ANEXO 2** con los cuadros que contienen el detalle de las tareas programadas y ejecutadas por las Unidades Orgánicas al cierre del 2018, debidamente visados.