

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO  
POLÍTICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO  
DECRETO SUPREMO Nº 027-2007-PCM**

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PN)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas			Ejecución (%)			Logros alcanzados	Obs. /Lim.	Unidad Responsable
							Anual	Semestral	Anual	Anual	Semestral	Anual			
7	Extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad	7,10	Proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados e implementar y adoptar las medidas necesarias destinadas a mejorar el flujo de la información, con el propósito que las empresas identifiquen las oportunidades de negocios.	Garantizar la eficacia en las supervisiones.	Identificación de oportunidades de mejora en el desempeño de los agentes del mercado, acorde al marco normativo vigente, en al menos el 35% de las supervisiones realizadas.	Porcentaje	35% o mas	58%	48,0%	Se han emitido 273 informes de supervisión de los cuales en 129 de ellos se ha determinado Procedimientos Administrativos Sancionadores, Medidas Correctivas, Medidas Preventivas, entre otras.		OSIPTEL			
				Ampliar la presencia del OSIPTEL a nivel nacional.	% de Departamentos del Perú que cuentan con una Oficina Desconcentrada del OSIPTEL implementada y operando.	Porcentaje	83%	63%	75%	<b>Oficinas Desconcentradas:</b> (1) Piura, (2) Chiclayo, (3) Cajamarca, (4) Trujillo, (5) Chimbote, (6) Lima, (7) Ica, (8) Arequipa, (9) Moquegua, (10) Tacna, (11) Huancavelica, (12) Puno, (13) Iquitos, (14) Huancayo, (15) Cusco.					
				Perfeccionar el marco normativo que asegure la competencia efectiva.	Presentaciones resumiendo el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones (fija, móvil, internet y cable) a fin de identificar posibilidades de regulación, desregulación, comercialización de nuevos servicios o practicas comerciales, entre otros.	Presentación	6	3	6	Las presentaciones están referidas a la oferta comercial de todos los servicios de telefonía ( móvil, internet, fija, cable).					
				Educar y difundir a los agentes del sector Telecomunicaciones la normativa de protección de los usuarios.	Nº eventos de capacitación o difusión realizados a los agentes del sector telecomunicaciones.	Eventos	9	7	13	<b>Audiencias Públicas:</b> "Problemática en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones". (1) Chiclayo, (2) Moquegua. <b>Talleres:</b> Qué es el OSIPTEL (Funciones, Centros de atención), Qué hacer antes de contratar un servicio, Derechos y obligaciones del abonado, Control de consumo (Suspensión temporal del servicio, Bloqueos desde el teléfono fijo, Solicitud de facturación detallada, Causales de suspensión), Tarjetas prepago (Vigencia, Caducidad / expiración, Reutilización de Saldos), Reclamos (Sobre qué puedo reclamar, Cómo presentar mi reclamo, Qué documentos necesito, Cómo debo proceder al presentar un reclamo), El TRASU (3) Iquitos, (4) Piura, (5) Arequipa, (6) Cajamarca, (7) Puno. <b>Curso a Empresas y Universitarios:</b> (8) Trujillo, (9) Chiclayo, (10) Piura, (11) Arequipa, (12) Tarapoto. <b>Curso por Solicitud de Telmex S.A.</b> (13) Lima. Los temas estuvieron referidos a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Procedimiento de Reclamos y Lineamientos.					
					Elaboración de USB o CD multimedia, sobre el marco normativo de Solución de Controversias y normativa relevante.	USB o CD	1	-	1	Se culminó con la edición y reproducción del CD-"Principales Normas de Telecomunicaciones 2100". Se realizó la distribución a las Empresas operadoras vinculadas al sector (Informe Nº 001-ST.I/2010).					
	Incremento de la competencia efectiva en el mercado de telefonía.		Informes de fijación de cargos de interconexión y tarifas tope publicados en la pagina web del OSIPTEL dentro de los 10 días hábiles luego de la aprobación.	%	100%	100%	100,0%	* Inicio al Procedimiento de Oficio para la Fijación del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación. * Publicación para comentarios : Cargos diferenciados a GTH/América móvil/ Americatel/ Tmóviles/ Perusat/ Global Crossing/ Gamacom/ Convergía/ Telmex/ Nextel/ TdP/ Infoductos. * Revisión de Cargos de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Móviles. * Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I. * Fijación del Cargo de Interconexión Tope por Acceso a la Plataforma de Pago / Ampliación de plazo. * Publicación para comentarios: Determinación de cargos de interconexión diferenciados por originación y/o terminación de llamadas en su red del servicio público móvil a América Móvil Perú S.A.C./ Telefónica Móviles S.A. / Nextel del Perú S.A. * Aprobación de Determinación de cargos de interconexión diferenciados a Telefónica Móviles S.A. / Gilat To Home Perú S.A. / América Móvil Perú S.A.C. / Americatel Perú S.A. / Perusat S.A. / Global Crossing Perú S.A. / Gamacom S.A.C. / Convergía Perú S.A. / Telmex Perú S.A. / Nextel del Perú S.A. / Telefónica del Perú S.A.A. / Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A. * Revisión del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación / Ampliación de plazo. * Recurso Especial de Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución Nº 093-2010-CD/OSIPTEL que regula los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles. * Modificatoria de la Resolución Nº 122-2010-CD/OSIPTEL que determinó los Cargos de Interconexión Diferenciados a Telefónica Móviles S.A. * Ajuste No Periódico de Tarifas Tope del Servicio de Llamadas desde Teléfonos Públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado. * Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I.							

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**  
**POLÍTICAS NACIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO**  
**DECRETO SUPREMO Nº 027-2007-PCM**

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PNA)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Priorizado	Unidad de Medida	Metas Programadas			Ejecución (%)			Logros alcanzados	Obs. /Lim.	Unidad Responsable
							Anual	Semestral	Anual	Anual	Semestral	Anual			
10	Simplificación Administrativa.	10,1	Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, a efecto de reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.	Mejora en la gestión de los procesos	Tiempo de aprobación de los contratos de interconexión en el 95% de los contratos.	Días	95% en 18dh	63% en 18dh	76.32% en 18dh	Han ingresado un total de 38 contratos de interconexión de los cuales 29 fueron aprobados a tiempo. Cabe señalar que, habiendo tomado conocimiento de que existía un problema para el cumplimiento de este indicador, se hizo una acción preventiva dentro del sistema de gestión de la calidad que nos llevo a elevar el Porcentaje de cumplimiento, si bien no se pudo alcanzar la meta anual.				OSIPEL	
					Emitir como mínimo el 95% de los Informes de Supervisión en un plazo menor o igual a los 40 días hábiles de contar con toda la información requerida.	Porcentaje	95% o más	99%	99,5%	Se han emitido 197 Informes de Supervisión. El tiempo de emisión de uno de ellos fue superior a 40 días. En tal sentido se tiene 0.5% de informes fuera de plazo lo que da cuenta del porcentaje de ejecución presentado.					
				Verificar la tasación y facturación de los servicios que brindan las empresas operadoras a sus usuarios.	Verificar la Tasación y Facturación de los servicios que brindan las empresas operadoras a los usuarios en al menos el 90% de los mercados de los servicios de telefonía fija, móvil, teléfonos públicos y tarjetas prepago	Porcentaje	90% o más	91%	93,2%	Mercado relevante de análisis (Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Tarjetas Prepago, Telefonía de Uso Público): 29,804'834,952 minutos de tráfico; Mercado Supervisado: 27,775'516,407 minutos de tráfico.					
				Incrementar la cobertura de los servicios de información y atención de usuarios	% de incremento de ciudadanos que acceden a los servicios de atención e información del OSIPEL a nivel nacional.	Porcentaje	16%	12%	28%	Total Atenciones: 588,650 monto que incluye las orientaciones, expedientes resueltos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos y entre otros. Cabe notar que el Indicador resulta del total de atenciones sobre el total de hogares con servicio de Telefonía Fija, según datos de la ENAHO. Dado que aún no se ha publicado la información al cuarto trimestre de la ENAHO, se ha tomado la data al segundo trimestre (Total de hogares con telefonía fija es 2'135,661).					
				Existen un marco legal que reconoce los derechos y deberes de los usuarios	% de los Recursos de Apelación presentado por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones son resueltos en un plazo máximo de 24 días.	Porcentaje	80%	60%	81%	Entre los meses de enero y diciembre se han resuelto 7,811 expedientes de apelaciones. De los cuales no se ha considerado un total de 736 expedientes que han sido ampliados. Entonces se tiene un total de 7,075 de esto la cantidad de expedientes resueltos hasta en 24 días es de 5,742. Cabe resaltar que el plazo establecido por la Directiva es de 30 días útiles.					
			% de las Quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones resueltas en los plazos establecidos.	Porcentaje	100%	100%	100%	Entre enero y diciembre, se han resuelto un total de 3,892 expedientes de queja, todos ellos en los plazos establecidos.							