

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

SECTOR : PCM - Presidencia del Consejo de Ministros

ENTIDAD : OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PN)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Verificable	Unidad de Medida	Valor de Línea de Base	Metas Programadas 2011		Metas Ejecutadas 2011		Fuentes de Verificación	Gerencia Responsable	Logros alcanzados
								Primer Semestre	Anual	Primer Semestre	Anual			

5.- EN RELACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5.1.- Respetar y hacer respetar, proteger y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y fomentar en cada Sector e institución pública su contratación y acceso a cargos de dirección.														
				Bonificar en concurso de méritos a personas con discapacidad. Las convocatorias en procesos de selección públicos consideran el Art. 36 de la Ley General de la persona con discapacidad Nº 27050, en el que se señala una bonificación de 15 puntos.	% de convocatorias de Contratos de Administración de Servicios y de Locación de Servicios que no limitan la participación de personas con discapacidad.	Convocatoria de contratos sin limitar participación de personas con discapacidad	-	100%	100%	100%	100%	Procesos de selección	GAF (RRHH)	Se realizarón 12 procesos de selección CAS entre julio y diciembre 2011 y se dio cumplimiento al 100%
				Realizar actividades de difusión de los derechos de las personas con discapacidad.	Nº de eventos que promueve y fomenta el respeto de los derechos y la inserción laboral de las personas con discapacidad	Evento	-	1	2	1	2	Evento	GAF (RRHH)	Mediante Carta Nº 247-PD.GAF/2011 se hizo entrega de 1000 polos con el logo de Conadis y Osipitel en apoyo a la labor de difusión de los derechos de las personas con discapacidad. Asimismo el 20 de Diciembre 2011 OSIPTEL firmó un Convenio institucional con CONADIS, con el objetivo de desarrollar actividades orientadas a promover el desarrollo de las personas con discapacidad en el sector de las telecomunicaciones.
5.2.- Contribuir a la efectiva participación de las personas con discapacidad en todas las esferas de la vida social, económica, política y cultural del país														
				Coordinar la realización de actividades de concientización y sensibilización acerca de las personas con discapacidad.	Nº de asistentes sensibilizados sobre el rol de las personas con discapacidad.	Persona sensibilizada	-	10%	20%	0%	47.87%	Persona sensibilizada	GAF (RRHH)	Participación de los trabajadores del OSIPTEL en una cruzada de solidaridad para con los niños de CONADIS (Carta Nº 247-PD.GAF/2011)
				Implementación de nuevos mecanismos de orientación inclusivos para lograr un mejor acercamiento al usuario.	Nº de lineamientos que permitan una mejor accesibilidad en los diversos servicios de la Entidad de las personas con discapacidad.	Documento	-	0	1	0	2	Informe	GPSU	Durante el año 2011 se implementaron dos mecanismos de orientación para personas con discapacidad: 1.- Manuales de Orientación en Sistema Braille para personas con discapacidad visual: impresos en el mes de octubre y denominados "Guía de Deberes y Derechos del Usuario de los Servicios de Telefonía Fija, Móvil, Cable e Internet". 2.- Adecuación de 4 Vídeos Institucionales en lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva: adecuados en el mes de diciembre (a) "Machu Picchu: A 100 años de su descubrimiento", (b) Señal OSIPTEL, (c) Reportaje – La Hora N: Huancavelica y (d) Portabilidad Numérica.
				Implementar mejor acceso a la infraestructura para las personas con discapacidad. (Adecuación de los servicios higiénicos)	Nº de mobiliarios adquiridos para el personal con discapacidad.	Mobiliario	-	0%	100%	0	100%	Informe/ Contrato para las modificaciones	GAF (LOG)	Se cumplió con la meta al adecuar un servicio higiénico de la Sede Central, para el uso de personas con discapacidad

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

SECTOR : PCM - Presidencia del Consejo de Ministros

ENTIDAD : OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PN)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Verificable	Unidad de Medida	Valor de Línea de Base	Metas Programadas 2011		Metas Ejecutadas 2011		Fuentes de Verificación	Gerencia Responsable	Logros alcanzados
								Primer Semestre	Anual	Primer Semestre	Anual			

7.- EN MATERIA DE EXTENSION TECNOLÓGICA, MEDIO AMBIENTE Y COMPETITIVIDAD.

7.1.- 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.														
				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%	X >=35%	X >=35%	38.4%	37.2%	Reportes de Medición	GFS	Al IV Trimestre del año 2011, de los 506 informes de supervisión de los cuales el 37.2% (188) corresponden a Procedimientos Administrativos Sancionadores, Medidas Correctivas, Medidas Preventivas, entre otras acciones destinadas a la mejora en el desempeño de los agentes del mercado, acorde al marco normativo vigente.	
			Garantizar la eficacia en las supervisiones.	Supervisión a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que representen al menos el 95% de los mercados de telefonía fija, móvil, cable, internet, telefonía de uso público y larga distancia.	Porcentaje	95%	X >=75%	X >=95%	81.3%	95.5%	Reportes de Medición e informes y/o actas de Supervisión.	GFS	Empresas Supervisadas / (Mercados Supervisados): 1)-Telefónica del Perú S.A.A. (Fija, TUP, Cable, Internet, Larga Distancia) 2)-Telefónica Móviles S.A. (Móvil, Internet, TUP, Tarjetas) 3)-América Móvil Perú S.A.C. (Móvil, Fija, Internet, Tarjetas) 4)-Nextel del Perú S.A. (Móvil, Internet, Tarjetas) 5)-Telmax Perú S.A. (Fija, TUP, Cable, Internet, Larga Distancia) 6)-Americatel Perú S.A. (Fija, Internet, Larga Distancia) 7)-Directv Perú S.R.L. (Cable) 8)-Telefónica Multimedia S.A.C. (Cable) 9)-Gilat to Home Perú S.A. (TUP) 10)-Rural Telecom S.A.C. (TUP)	
			Ampliar la presencia del OSIPTEL a nivel nacional.	% de Departamentos del Perú que cuentan con una Oficina Desconcentrada del OSIPTEL implementada y operando.	Porcentaje	63%	78%	100%	79%	100%	Oficinas implementadas y operando.	GOD	El Regulador de las Telecomunicaciones ya se encuentra en las 24 regiones del país, lo cual obedece a una decidida política de descentralización y de acercamiento al usuario. Las oficinas inauguradas este 2011 fueron: Chachapoyas- Amazonas (15 de noviembre), Huánuco (30 de noviembre), Pasco (1 de diciembre), Puerto Maldonado (13 de octubre), Tumbes (25 de agosto) y Tarapoto (5 de mayo).	
			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 prácticas comerciales, entre otros.	Presentación	3	4	8	5	10	Presentaciones	GPRC	Se superó ya que se han realizado una presentación cada mes. Dado el rezago que existe, a la fecha se han colgado en la página web 10 presentaciones correspondientes a los meses de enero a octubre de 2011	
			Educación 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	8	2	12	0	12	Registro de participantes	GPSU	En el año 2011 se llevaron a cabo doce eventos de capacitación de acuerdo al siguiente detalle: - 5 cursos a usuarios en las ciudades de Trujillo, Tarapoto, Tacna, Cusco y Lima Norte. - 4 cursos a empresas en las ciudades de Trujillo, Tarapoto, Tacna y Cusco. - 3 Cursos con Asociaciones de Usuarios en Lima (ASPEC), Iquitos (ATENA) y Arequipa (San Francisco).	

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

SECTOR : PCM - Presidencia del Consejo de Ministros

ENTIDAD : OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PN)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Verificable	Unidad de Medida	Valor de Línea de Base	Metas Programadas 2011		Metas Ejecutadas 2011		Fuentes de Verificación	Gerencia Responsable	Logros alcanzados
								Primer Semestre	Anual	Primer Semestre	Anual			
				Las prácticas anticompetitivas son detectadas y sancionadas	Investigaciones y/o Pre-investigaciones sobre presuntas infracciones a las normas de libre y leal competencia.	Informes	2	3	3	3	7	Informes emitidos	ST	Se emitieron siete (7) informes: 1) Investigación que analiza la existencia de presuntas prácticas anticompetitivas que habrían afectado el mercado de distribución de radiodifusión por cable. 2) Investigación preliminar (Pre investigación) sobre un posible caso de posición de dominio. 3) Investigación preliminar (Pre investigación) sobre presunto comportamiento indebido en el mercado de arrendamiento de circuitos. 4) Pre investigación referida a la existencia de diferenciación de precios en la telefonía fija de abonado. 5) Pre investigación sobre presunto comportamiento indebido en el mercado de telefonía móvil. 6) Análisis del potencial impacto en las condiciones de competencia tras las solicitudes de aprobación de transferencia de concesiones dentro del Grupo América Móvil. 7) Análisis del potencial impacto en las condiciones de competencia tras las solicitudes de aprobación de transferencia de concesiones dentro del Grupo Telefónica.
				Incremento de la competencia efectiva en el mercado de telefonía.	Informes de fijación de cargos de interconexión y tarifas tope publicados en la página web del OSIPTEL dentro de los 10 días hábiles luego de la aprobación.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	Página WEB del OSIPTEL	GPRC	Se cumplió con la publicación en la pagina web en todos los casos de fijación de cargos y tarifas

10.1 PROMOVER LA PERMANENTE Y ADECUADA SIMPLIFICACION DE TRAMITES, IDENTIFICANDO LOS MAS FECUENTES, A EFECTO DE REDUCIR SUS COMPONENTES Y EL TIEMPO DE DEMANDA REALIZARLOS

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	90% de los contratos de 18 días hábiles	90% en 18 días hábiles	95% en 18 días hábiles	92% en 18 días hábiles	95.0%	Resoluciones emitidas	GPRC	Se han aprobado 61 de 64 contratos de IX en 18 días hábiles o menos.
					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%	X >=95% en 40 o menos días hábiles	X >=95% en 40 o menos días hábiles	95.6%	97.8%	Reportes de Medición e informes y/o expedientes de Supervisión.	GFS	Al IV Trimestre del año 2011, se han emitido 456 Informes de Supervisión, de los cuales el 97.8% de los mismos, fueron emitidos en tiempo menor o igual a los 40 días. Al respecto, 10 informes fueron emitidos en un tiempo mayor a los 40 días, que representa el 2.2% del total de informes, inferior al 5% contemplado en la meta.
				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%	50% o más	90% o más	74.1%	91.8%	Reportes de Medición e informes y/o actas de Supervisión.	GFS	Mercado relevante de análisis (Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Tarjetas Prepago, Telefonía de Uso Público): 29,804 834,950 minutos de tráfico; Mercado Supervisado: 27,364'136,461 minutos de tráfico.

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

SECTOR : PCM - Presidencia del Consejo de Ministros

ENTIDAD : OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Código Materia	Materia	Código Política Nacional (PN)	Política Nacional	Objetivo	Indicador Verificable	Unidad de Medida	Valor de Línea de Base	Metas Programadas 2011		Metas Ejecutadas 2011		Fuentes de Verificación	Gerencia Responsable	Logros alcanzados
								Primer Semestre	Anual	Primer Semestre	Anual			
				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 OSIPTEL a nivel nacional.	Porcentaje	12%	---	21%	15%	31%	Datos estadísticos sobre orientaciones, reclamos resueltos, participantes en charlas, cursos, etc.	GPSU	La información a diciembre es la siguiente: - Atenciones: se han llevado a cabo 721,001 orientaciones a nivel nacional, se han resuelto 14,140 recursos de apelación y quejas, y han asistido a eventos de capacitación un total de 599 personas. - Hogares con servicio fijo: por otro lado, en base a la información publicada respecto a la ENAHO al tercer trimestre de 2011, se ha proyectado la cantidad de hogares con servicio de telefonía fija al IV trimestre. proyección: 2,394,434.
				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 resueltos en los plazos establecidos.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	Datos estadísticos sobre recursos de apelación resueltos por el TRASU	ST	Se han resuelto un total de 8919 expedientes de apelación en los plazos establecidos.
					% de las Quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones resueltas en los plazos establecidos.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	96%	Datos estadísticos sobre recursos de queja resueltos por el TRASU	ST	Se han resuelto un total de 4997 expedientes de queja en los plazos establecidos. Cabe indicar que en la semana del 3 al 7 de octubre no se realizaron sesiones, debido a la designación del nuevo Tribunal (La fecha de publicación de dicha designación en El Peruano es del 7 de octubre de 2011), adicionalmente de contingencias del area.

13.- EN MATERIA DE SERVICIO CIVIL

13.1.- Contar con información completa y actualizada de las personas al servicio civil para el ejercicio de la rectoría del Sistema														
				Reporte de la información en el Registro Nacional de Servicio Civil de la entidades públicas, según las pautas establecidas por SERVIR.	Reporte	1	1	1	1	1	1	Archivo remitido	GAF (RRHH)	Se cumplió con remitir la información el 20 de mayo de 2011, a la dirección electrónica: Registros [registro@servir.gob.pe]
13.2.- Profesionalizar la función directiva que contribuya a la mejora de capacidades en la gestión de las entidades públicas.														
				Porcentaje de puestos directivos designados mediante procesos de selección meritocráticos, conforme a los lineamientos establecidos por SERVIR.	Porcentaje	95%	95%	95%	100%	100%	100%	Archivo de procesos de selección	GAF (RRHH)	Solo se tuvo una vacante en el nivel directivo, la cual fue cubierta mediante concurso público
13.3.- Desarrollar estrategias de capacitación de las entidades públicas orientadas a la mejora continua de competencias.														
				Planes de desarrollo de las personas bajo los lineamientos establecidos por SERVIR.	Capacitación	-	1	1	0%	100%	100%	Plan de Desarrollo de Personas	Comité encargado	Se cumplió con remitir la información el 07 de julio de 2011, a la dirección electrónica: pdp [pdp@servir.gob.pe]