

CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS PARA EL AÑO FISCAL 2004

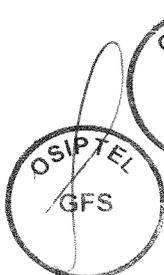
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y la Dirección Nacional del Presupuesto Público

INDICE

- I. Finalidad del Convenio
- II. Marco Legal del Convenio
- III. Definiciones
- IV. Misión, Visión y Objetivos Estratégicos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
- V. Vigencia del Convenio/Cómputo de plazos
- VI. Metas y Compromisos de la Entidad
- VII. Informes de Cumplimiento
- VIII. Verificación de Cumplimiento de Compromisos y Metas
- IX. Compromisos de la DNPP
- X. Bono de Productividad
- XI. Penalidades
- XII. Resolución del Convenio
- XIII. Declaración Jurada / Principio de Veracidad
- XIV. Responsabilidad del Titular
- XV. Proceso de Rendición de Cuentas

CUADRO Y ANEXOS:

- | | |
|-------------|---|
| Cuadro Nº 1 | Cuadro de Indicadores y Metas para el Año Fiscal 2004 a considerarse en el Convenio |
| Anexo 1 | Fichas de Indicadores |
| Anexo 2 | Esquema de Relación Lógica entre Indicadores y Compromisos |
| Anexo 3 | Sustento del monto del Bono de Productividad |



CONVENIO DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS PARA EL AÑO FISCAL 2004

Conste por el presente documento, el Convenio de Administración por Resultados que suscriben el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, representado por su Titular, Sr. Edwin San Román Zubizarreta, con domicilio legal en Calle de la Prosa N° 136, San Borja y la Dirección Nacional del Presupuesto Público, representado por su Director General, Eco. Nelson Shack Yalta, con domicilio legal en Jr. Junín 319, Lima, bajo los términos siguientes:

I. FINALIDAD DEL CONVENIO

El presente Convenio de Administración por Resultados tiene por finalidad comprometer los esfuerzos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en la consecución de sus objetivos institucionales y metas a alcanzar durante el Año Fiscal 2004, tomando como referencia el Presupuesto aprobado y los mecanismos de transparencia con que se manejan los recursos públicos; propendiendo a mejorar la calidad y cobertura de los bienes que provee y/o servicios que brinda a la ciudadanía, privilegiando los niveles de economía, eficacia y calidad en la administración de sus recursos.

II. MARCO LEGAL DEL CONVENIO

- Ley de Gestión Presupuestaria del Estado, aprobada por Ley N° 27209.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2004, aprobada por Ley N° 28128.
- Directiva N° 007-2004-EF/76.01 – Directiva para la Formulación y Suscripción de Convenios de Gestión para el Año Fiscal 2004.

III. DEFINICIONES

- MEF:** Ministerio de Economía y Finanzas
- DNPP:** Dirección Nacional del Presupuesto Público
- ENTIDAD:** Entiéndase como Entidad al Pliego, Unidad Ejecutora, Unidades Operativas (u Orgánicas) y Entidades de Tratamiento Empresarial, suscriptoras del Convenio de Administración por Resultados y que asumen la responsabilidad de realizar los esfuerzos que resulten necesarios para el cumplimiento de los compromisos y metas establecidas en el Convenio.
- Indicador:** Unidad de medida que permite medir y evaluar el desempeño de una función, a través del análisis de los procesos y productos esenciales de la institución.
- Bono de Productividad:** Contraprestación monetaria a otorgarse al personal de la Institución en caso que ésta cumpla con las metas de los indicadores de desempeño programados para el ejercicio 2004, así como de los compromisos pactados para la mejora de la gestión global.
- Planilla Continua:** Corresponde al total de ingresos mensuales de carácter continuo percibidos por el personal de la Entidad. No considera reintegros, CTS, y cualquier otro concepto remunerativo de carácter ocasional.
- Personal:** Se entiende como personal a aquellos trabajadores que pertenecen a la planilla de la institución y al personal destacado. No incluye a los locadores de servicios (servicios no personales ni otras modalidades).
- Ahorro:** El ahorro trimestral será establecido por el margen resultante de la diferencia entre la Asignación Trimestral final y/o Programación Trimestral final del Presupuesto aprobado de la Entidad y la Ejecución Presupuestal efectuada en el mismo periodo.



- i. **Recursos Propios:** Están constituidos por todos los recursos que financian el presupuesto institucional y que están orientados al cumplimiento de los objetivos y metas durante un año fiscal, con excepción de aquellos recursos que por disposición legal expresa o contrato de préstamos o convenio de donación, tengan un fin específico.

IV. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

Visión

“Institución técnica, independiente y transparente en un mercado de telecomunicaciones dinámico y creciente, con agentes informados, donde se brindan diferentes opciones de servicios”.

Misión

“Promover el desarrollo de más y mejores servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad en un marco de libre y leal competencia”.

Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones
2. Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones
3. Aumentar el nivel de conocimiento, por parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sobre sus derechos y deberes, y cautelar el cumplimiento de los mismos.
4. Lograr eficacia, eficiencia y transparencia en la totalidad de funciones y procesos gestión institucional.

V. VIGENCIA DEL CONVENIO / CÓMPUTO DE PLAZOS

El presente Convenio entrará en vigencia a la fecha de su suscripción por la DNPP.

Los indicadores, metas, derechos, beneficios y obligaciones establecidos en el presente Convenio rigen para el Año Fiscal 2004.

Para efecto del cómputo de los plazos establecidos en días en el presente Convenio, éstos se entienden como días calendarios. En caso de que el último día del plazo coincida con un día no laborable, se entiende que el plazo queda automáticamente prorrogado al día hábil inmediato siguiente.

VI. METAS Y COMPROMISOS DE LA ENTIDAD

1. METAS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, se compromete al cumplimiento de las metas que se detallan en el Cuadro N° 1 - Cuadro de Indicadores y Metas para el Año Fiscal 2004, que forma parte del presente Convenio.

2. COMPROMISOS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

- a. Presentar la Información de Ejecución Presupuestaria en los plazos establecidos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 38° de la Directiva 004-2004-EF/76.01, así como la información correspondiente a la Evaluación Institucional Anual del Año Fiscal 2003 según lo dispuesto por la Directiva N° 014-2003-EF/76.01 y su modificatoria Resolución Directoral N°



VI.

1. METAS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, se compromete al cumplimiento de las metas que se detallan en el Cuadro N° 1 - Cuadro de Indicadores y Metas para el Año Fiscal 2004, que forma parte del presente Convenio.

2. COMPROMISOS DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

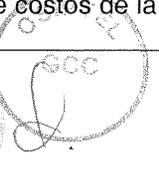
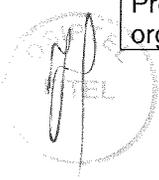
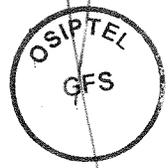
- a. Presentar la Información de Ejecución Presupuestaria en los plazos establecidos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 38° de la Directiva 004-2004-EF/76.01, así como la información correspondiente a la Evaluación Institucional Anual del Año Fiscal 2003 según lo dispuesto por la Directiva N° 014-2003-EF/76.01 y su modificatoria Resolución Directoral N°



009-2004-EF/76.01, y la Evaluación Institucional al 1º Semestre del Año Fiscal 2004 en concordancia con lo establecido en la Directiva que para tal efecto aprueba la Dirección Nacional del Presupuesto Público.

- b. Remitir a la DNPP los Criterios de Evaluación del Desempeño del Personal y Metodología de Distribución del Bono de Productividad, dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la fecha de suscripción del presente Convenio, teniendo en cuenta lo señalado en el numeral 5 del literal X del presente Convenio.
- c. Avanzar en la mejora de la gestión global de la Entidad, diseñando e implementando sistemas que permitan mejorar la cantidad, calidad y cobertura de los bienes que proveen y servicios que prestan, de acuerdo al siguiente detalle:

| COMPROMISO | PERIODO DE EJECUCIÓN | Área (s) Responsable (s) |
|---|--|---|
| <p>Conseguir dos reportes favorables a las auditorias de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad(CSG) en los procesos que cuentan con la certificación ISO 9001:2000:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Emisión de Normas(PEN), ➤ Regulación(PRC), ➤ Solución de Controversias(PSC), ➤ Solución de Reclamos de Usuarios(PSR), ➤ Generación de Proyectos del FITEL(PGP), ➤ Supervisión(PSP), ➤ Fiscalización y Sanción(PFS) | <p>Al Segundo Trimestre (un reporte).</p> <p>Al Cuarto Trimestre (un reporte)</p> | <p>Gerente General Representante de la Dirección(REDE) Coordinador del SGC</p> <p>Dueños de Procesos: PEN-Gte.GL PRC-Gte.GPR PSC-Gte.GRE PSR-Gte.GUS PGP-Gte.GF PSP-Gte.GFS PFS-Gte.GL</p> |
| Elaborar el Plan Estratégico Institucional de OSIPTEL 2005 - 2008 | Al Cuarto Trimestre | GG, GPR |
| Generar predictibilidad en las decisiones de las instancias de solución de controversias y mayor transparencia en dichos procesos a través de la compilación y distribución a las empresas operadoras de la jurisprudencia emitida por las instancias de solución de controversias desde 1994 hasta el 2003. (distribución a 150 empresas) | Al Segundo Trimestre | GG, GRE |
| Fortalecer la transparencia y legitimidad de OSIPTEL mediante la realización de al menos 10 reuniones informativas durante el año 2004, con diversas instituciones y grupos de usuarios a fin de exponer y recibir comentarios respecto a las decisiones institucionales que afectan el mercado de las telecomunicaciones. | Al Cuarto Trimestre | GG, GCC, TSC |
| Evaluar el cumplimiento de las metas físicas programadas en el presupuesto institucional (ver cuadro adjunto) cuya ejecución mínima debe ser el 100% sin considerar los gastos financieros ni previsionales. | Al Cuarto Trimestre | GG, GAF |
| Presentar la estructura de costos de la organización. | Al Cuarto Trimestre | GG, GAF |



Los indicadores y compromisos se presentan gráficamente identificando las perspectivas a las que contribuyen según la relación lógica contenida en el Anexo 2 que forma parte del presente Convenio.

- d. Elaborar y remitir a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA un informe trimestral, con copia a la DNPP que de cuenta del cumplimiento de los compromisos y Metas siguiendo las pautas que se señalan en el Literal VII - Informes de Cumplimiento.

VII INFORMES DE CUMPLIMIENTO

1. Pautas para la elaboración de los Informes de Cumplimiento de Compromisos y Metas

La elaboración de los Informes de Cumplimiento por parte de las Entidades deberán tomar en cuenta lo siguiente:

- a. La Oficina de Planificación y Presupuesto o la que haga las veces en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones elaborará el informe de cumplimiento de los Compromisos y Metas acumuladas al trimestre que se informa, con los comentarios y observaciones pertinentes por cada Indicador, haciendo énfasis de las restricciones y/o dificultades presentadas para el cumplimiento de las metas. Dicho informe debe estar acompañado con la Certificación correspondiente efectuada por el Órgano de Auditoría Interna.
- b. Para la medición y verificación de las metas de los Indicadores considerados en el presente Convenio, se deberá utilizar la forma de cálculo, fuente de información y frecuencia de evaluación, descritos en las Fichas de los Indicadores (Anexo 1), así como el nivel de cumplimiento ponderado al periodo evaluado de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo C de la Directiva N° 007-2004-EF/76.01.
- c. Se deberá adjuntar el Reporte de Cumplimiento de Metas, detallando los resultados obtenidos, según lo establecido en el artículo 27° de la Directiva N° 007-204-EF/76.01.

2. Plazos de Presentación:

Del Informe de Cumplimiento de Compromisos y Metas

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones remitirá a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, dentro de los veinte (20) días de finalizado cada trimestre, el informe que da cuenta del cumplimiento de las metas acumuladas y compromisos acordados para cada periodo.

VIII. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y METAS

1. La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, evaluará el cumplimiento de las metas y compromisos del presente Convenio.

La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, al momento de efectuar el análisis respecto del cumplimiento de las metas y compromisos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, deberá aislar justificadamente los efectos, positivos o negativos, de aquellas disposiciones político-económicas, circunstancias naturales y cualquier otro factor exógeno que se presente con posterioridad a la suscripción del presente Convenio y que hubiera incidido en la consecución de las metas programadas.



2. Plazo de presentación

La CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del informe a que hace referencia el literal VII, numeral 2.a) del presente Convenio, remitirá un Informe de Verificación a la DNPP dando cuenta de los resultados de su evaluación.

La remisión del Informe de Verificación correspondiente al cuarto trimestre podrá efectuarse dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del informe de cumplimiento de metas y compromisos por parte de la Entidad.

IX. COMPROMISOS DE LA DNPP

1. La DNPP, una vez recibido el Informe de Verificación de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA sobre el cumplimiento de metas y compromisos del Convenio, emitirá el Informe de Disponibilidad de Recursos para el otorgamiento del Bono de Productividad señalando el monto máximo del Bono de Productividad a percibir trimestralmente.

2. Plazo de presentación:

La DNPP en un plazo no mayor de quince (15) días de recibido el Informe de Verificación por parte de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA remite a la Entidad un Oficio reconociendo, de ser el caso, su derecho a la distribución del Bono de Productividad de contar la Entidad con los recursos necesarios. En caso de no corresponder y en el mismo plazo, la DNPP enviará a la Entidad un Oficio manifestando que por no haber cumplido las metas y/o compromisos o no contar con los recursos necesarios, no le corresponde la distribución del Bono de Productividad.

X BONO DE PRODUCTIVIDAD

La suscripción del Convenio con la DNPP posibilita al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones el otorgamiento de un Bono de Productividad a su personal, de acuerdo a lo siguiente:

1. El monto máximo del Bono de Productividad.

El monto máximo del Bono de Productividad por el Convenio de Administración por Resultados del Año Fiscal 2004 no podrá superar el equivalente del monto de la planilla de carácter continuo del mes de enero de 2004, cuyo resumen se muestra en el Anexo 3 que forma parte del presente Convenio.

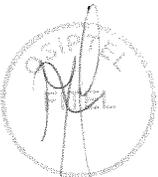
En tal sentido, el monto máximo del Bono de Productividad a distribuir en el año 2004 es de S/. 848 065.00

La afectación presupuestal del Bono de Productividad se aplicará en la cadena del gasto 5.4.11.40 de cada Actividad que conforma el Gasto Corriente.

2. Financiamiento del Bono de Productividad.

El Bono de Productividad será financiado con los ahorros que se obtengan en la ejecución de los rubros que conforman el gasto corriente del Presupuesto para el Año Fiscal 2004, conforme a lo establecido en el numeral 28.3 del artículo 28º de la Ley Nº 28128, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2004. El citado ahorro deberá estar reflejado en un saldo positivo entre los ingresos y el total de gastos ejecutados al periodo en evaluación.

Para otorgar el Bono de Productividad la Entidad deberá contar con un Saldo Operativo positivo en el Flujo de Caja que le permita atender el monto del Bono a aplicar.



Si se diera el caso que la Entidad cumpliendo las metas no contara con la disponibilidad de recursos para aplicar el Bono de Productividad del Segundo y Tercer Trimestre, podrá aplicar el Bono en los trimestres posteriores cuando obtenga el financiamiento necesario, sin exceder el 31 de diciembre del año 2004.

El Bono de Productividad del Cuarto Trimestre se financiará con cargo a los recursos del Primer Trimestre del Presupuesto del Año Fiscal 2005; para tal fin Organismo Supervisor de la Inversión Privada en las Telecomunicaciones utilizará el ahorro obtenido producto de la diferencia entre los ingresos captados y los gastos ejecutados durante el año fiscal 2004 con cargo a la fuente de financiamiento "Recursos Directamente Recaudados".

3. Requisitos para el otorgamiento del Bono de Productividad.

La aplicación del Bono de Productividad se efectuará siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones cuente con el Informe de Verificación del Cumplimiento de Metas y Compromisos emitido por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, así como del Informe de Disponibilidad de Recursos para la ejecución del Bono de Productividad emitido por la DNPP.
- b) El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones podrá acceder al total o fracción del Bono de Productividad, por el cumplimiento del 100% de los Compromisos establecidos en el literal VI.2.c y según el resultado que logre como promedio ponderado del cumplimiento de las Metas de los Indicadores aprobados en el presente Convenio, calculado según lo establecido en el Anexo C de la Directiva N° 007-2004-EF/76.01; de acuerdo a la siguiente distribución:

| | |
|---|---------------|
| De 95% hasta el 100% de las metaspercibirá el | 100% del Bono |
| De 90% a menos de 95% de las metaspercibirá el | 80% del Bono |
| De 85% a menos de 90% de las metaspercibirá el | 60% del Bono |
| De 80% a menos de 85% de las metas.....percibirá el | 40% del Bono |
| Menos de 80% de las metas..... percibirá el | 0% del Bono |

- c) La Entidad deberá presentar a la DNPP la información que permita verificar el saldo efectivo disponible, Dicha información deberá contar con la opinión favorable de la Oficina de Planificación y Presupuesto o quien haga sus veces del Pliego, para la atención del Bono de Productividad.

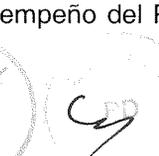
4. Aplicación del Bono de Productividad.

El Bono de Productividad se distribuirá trimestralmente de acuerdo a la programación trimestral de las metas de los indicadores establecidos en el presente Convenio que se detallan en el Cuadro N° 1.

En mérito a la fecha de suscripción del Convenio de Administración por Resultados para el Año Fiscal 2004, el Bono de Productividad se distribuirá a partir del Segundo Trimestre. En razón de ello, la distribución trimestral del Bono de Productividad por el cumplimiento de las metas será de la siguiente manera:

| | |
|-------------------|--|
| Segundo Trimestre | hasta el 13% del monto del Bono de Productividad |
| Tercer Trimestre | hasta el 29% del monto del Bono de Productividad |
| Cuarto Trimestre | hasta el 58% del monto del Bono de Productividad |

- 5. Por lo menos el 30% del monto del Bono de Productividad se distribuirá entre las Unidades Ejecutoras, Operativas o Áreas vinculadas directamente a la consecución de las metas y compromisos del Convenio. No más del 70% restante se distribuirá a todos los integrantes de la Entidad. El Bono de Productividad será aplicado sobre la base del Sistema de Evaluación del Desempeño del Personal y



Criterios y Metodología de Distribución del Bono de Productividad señalado en el literal VI.2 del presente Convenio.

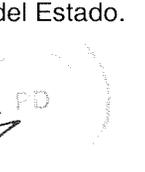
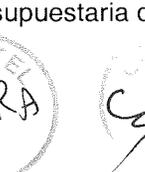
6. La Entidad debe presentar a la DNP dentro de los 10 días siguientes a la ejecución del Bono de Productividad de cada período evaluado, la información de su distribución efectuada en formato Excel impreso y en medio magnético, señalando el nombre, cargo, dependencia y monto del Bono que ha recibido.
7. La fecha máxima para la entrega del Bono de Productividad del Segundo y Tercer Trimestre vence el 31 de diciembre de 2004 y para el Cuarto Trimestre vence el 31 de marzo del 2005. Vencidos los plazos el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones pierde todo derecho para percibir el Bono de Productividad.

XI. PENALIDADES

Se establece las siguientes penalidades:

| Incumplimiento | Penalidad |
|--|--|
| <p>No remitir en el plazo establecido la información de ejecución presupuestaria, según lo establecido en el literal VI.2.a, así como de la información correspondiente a la Evaluación Institucional Anual del Año Fiscal 2003 según lo dispuesto por la Directiva N° 014-2003-EF/76.01 y su modificatoria Resolución Directoral N° 009-2004-EF/76.01 y la Evaluación Institucional al 1º Semestre del Año Fiscal 2004, en concordancia con lo establecido en la Directiva que para tal efecto aprueba la Dirección Nacional del Presupuesto Público.</p> | <p>10% menos del fondo a distribuir para el Bono de Productividad, previsto a autorizar por cada período.</p> |
| <p>No remitir en el plazo establecido los Criterios de Evaluación de Desempeño del Personal y Metodología de Asignación de Bono de Productividad, señalado en el literal VI.2.b.</p> | <p>10% menos del fondo a distribuir para el Bono de Productividad previsto a autorizar en el Segundo Trimestre.</p> |
| <p>No presentar en el plazo establecido a la Contraloría General de la República el Informe de cumplimiento que señala en literal VII.2, de acuerdo a lo siguiente: Por el exceso (en días hábiles) de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 01 a 05 días ➤ 06 a 10 días ➤ 11 a más días | <p>10% menos del monto máximo del Bono de Productividad previsto a autorizar por cada periodo 20% menos del monto máximo del Bono de Productividad previsto a autorizar por cada periodo. Pierde el derecho de percibir el Bono de Productividad correspondiente a dicho trimestre</p> |

La aplicación de la penalidad será impuesta sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Artículo 47° de la Ley N° 27209 – Ley de Gestión Presupuestaria del Estado.



XII. RESOLUCIÓN DEL CONVENIO

La entrega de información inexacta por parte del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA o DNPP constituye causal de resolución del presente Convenio. La resolución deja sin efecto los derechos, beneficios y obligaciones acordados en el presente documento.

XIII. DECLARACIÓN JURADA / PRINCIPIO DE VERACIDAD

Toda la información que suministre el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, relacionada al presente Convenio tiene carácter de Declaración Jurada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 42º de la Ley N° 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General.

XIV. RESPONSABILIDAD DEL TITULAR

El Titular del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, es la autoridad responsable de determinar y disponer las penalidades administrativas que correspondan al personal responsable del incumplimiento de las metas e indicadores del Convenio de Administración por Resultados.

XV. PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS

Lo contenido en el presente Convenio de Administración por Resultados y sus efectos podrá ser publicado por la DNPP, para apoyar la estrategia de mejorar los esquemas de rendición de cuentas del Estado.

Asimismo, la Entidad deberá publicar en su página web el Convenio suscrito, los resultados alcanzados y la opinión de la Dirección Nacional de Presupuesto Público que autoriza o deniega la ejecución del Bono de Productividad correspondiente a cada período evaluado.

Suscrito en Lima, el



EDWIN SAN ROMAN ZUBIZARRETA
Presidente del Consejo Directivo
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSIPTEL



CUADRO DE INDICADORES Y METAS PARA EL AÑO FISCAL 2004 A CONSIDERARSE EN EL CONVENIO

ENTIDAD: ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

| Objetivo Estratégico | Indicador ¹ | | | Ponderación | Unidad de medida | Valor año 2003 | Valor acumulado 2004 | | | | Area (s) Responsable (s) ³ |
|---|------------------------|--|-------------------|-------------|----------------------|--|--|--|--|--|---|
| | N° | Nombre | Tipo ² | | | | al I Trim | al II Trim | al III Trim | al IV Trim | |
| Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones | 1 | Número de localidades rurales con teléfonos públicos | E | 20 | N° de localidades | 1358 | 0 | 0 | 50 | 200 | Gerencia de Fitel |
| Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos | 2 | Porcentaje de usuarios de telecomunicaciones que conoce sus derechos | E | 20 | % | 40% de usuarios que manifiesta conocer alguno de sus derechos con sus servicios (*) | 0 | 0 | 0 | 55% | Gerencia de Comunicaciones Corporativas |
| Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones | 3 | Supervisión del cumplimiento del marco normativo | CI | 5 | % | 100% (395) | 100% (56) | 100% (157) | 100% (288) | 100% (406) | Gerencia de Fiscalización |
| Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones | 4 | Determinación del Factor de Productividad para Aplicación de Régimen de Tarifas Tope | E | 20 | Resolución publicada | Factor de Productividad de 6% anual | | | 1 | 1 | Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico |
| Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones | 5 | Fortalecimiento de las telecomunicaciones rurales | E | 15 | Resolución publicada | No existen datos históricos al respecto. | | | 1 | 2 | Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico |
| Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos | 6 | Apelaciones y Quejas Resueltas | CI | 20 | % | Apelaciones Resueltas en los plazos establecidos: 2003: 17,302 Quejas Resueltas en los plazos establecidos: 2003: 1,333 | APELACIONES (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS (**): - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | Gerencia de Usuarios |

1 En el Anexo 1 del presente Convenio se presentan las fichas de los Indicadores, en lo que se detallan sus fundamentos, forma de cálculo, fuente auditable, entre otros

2 CI: Continuo de Incremento, CR Continuo de Reducción, E: Específico

3 Se debe señalar el/las Area(s) de la entidad responsable(s) del cumplimiento de la meta

(*) "OSIPTEL y los servicios de telecomunicaciones", Imasen, del 14 al 19 de mayo de 2003. Base muestral: usuarios de los servicios de telefonía de las ciudades de Lima, Arequipa, Cusco e Iquitos. Entrevistas efectivas: 2,449

(**) Para el caso de apelaciones, si el plazo no se amplió, se considerará la nueva fecha de vencimiento. (Res.N° 015-99-CD/OSIPTEL, art. 43° - plazo de resolución). Por otro lado, para el caso de quejas, se no serán contabilizados los expedientes abi apelaciones, si el como aquellos elevados por la empresa Operadora fuera de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos.

FICHA DE INDICADOR

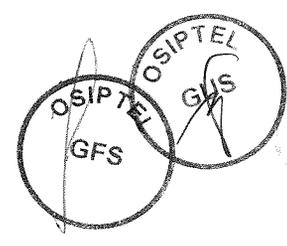
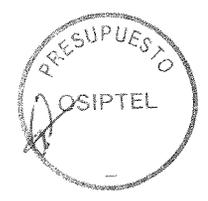
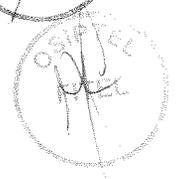
OBJETIVO ESTRATEGICO:

Impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | |
|---------------------------------|--|------------|-------------|------------|
| Indicador | Número de localidades rurales con teléfonos públicos | | | |
| Tipo de Indicador | Específico | | | |
| Fundamento | <p>En el año 2004 OSIPTEL se propone instalar 200 teléfonos públicos rurales. Cerca de un tercio (59) de la meta corresponde a la ampliación del número de teléfonos públicos establecidos en el contrato de financiamiento del proyecto FITEL III (Piura, Cajamarca, Amazonas, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Lima, Huanuco, Pasco, Junín y Ucayali). Dos tercios como parte de la ampliación de líneas y teléfonos públicos del mismo proyecto y la diferencia, del contrato de financiamiento del proyecto FITEL IV (localidades rurales que habiendo sido atendidas por Telefónica del Perú, tienen un tráfico suficiente que justifica la instalación de un nuevo teléfono comunitario a cargo de otra empresa operadora). La meta propuesta es menor a la conseguida el año 2003 (1,358 teléfonos), en primer lugar, porque las instalaciones efectuadas el año pasado corresponden a la parte final de la meta global de 5,000 teléfonos públicos rurales establecida en los Lineamientos de Políticas de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones. En segundo lugar, porque OSIPTEL, decidió cambiar la estrategia utilizada anteriormente por una nueva que contiene los siguientes aspectos fundam</p> <p>1. Realizar el proceso de transición de la política de acceso universal que permitió financiar servicios básicos comunitarios de telecomunicaciones a una distancia razonable del lugar de residencia de los usuarios, por otra que patrocine la dotación de servicios de telecomunicaciones en el domicilio de los hogares rurales y/o el servicio individual móvil y,</p> <p>2. Habida cuenta de la elevada tasa de cambio tecnológico del sector, compatibilizar la infraestructura y los servicios instalados bajo la política de acceso universal con las nuevas tecnologías, y</p> <p>3. La originalidad de la proposición, sus riesgos y el consumo de tiempo en la preparación y maduración de los proyectos, limita la proposición de metas ambiciosas durante el presente año. Por otro lado, en algunos casos, las innovaciones propuestas exigirán la elaboración, ejecución y evaluación de proyectos piloto que determina el planteamiento de metas menos importantes.</p> | | | |
| Forma de cálculo | Número de localidades rurales con teléfonos públicos | | | |
| Fuente de Información | Actas de Instalación | | | |
| Datos históricos | Año 2001: instalación de 1209 teléfonos públicos Año 2002: instalación de 3556 teléfonos públicos Año 2003: instalación de 1358 teléfonos públicos | | | |
| Meta para el año 2004 | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | 0 | 0 | 50 | 200 (*) |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | |

(*) Desagregación de las localidades donde se instalarán teléfonos públicos:

FITEL III: 159
 FITEL IV: 41
 Total : 200



FICHA DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos

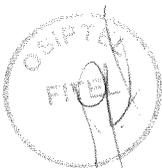
| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------|------------|-------------|------------|--|--|--|-----|
| Indicador | Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones que conoce sus derechos | | | | | | | | |
| Tipo de Indicador* | Específico | | | | | | | | |
| Fundamento | El acceso a la información y el uso correcto de ésta por parte de los usuarios, constituye un pilar para el desarrollo de un mercado de telecomunicaciones eficiente, dado que a medida que los usuarios son conscientes de sus derechos, exigen a las empresas operadoras un mejor servicio. Por ello, OSIPTEL propone generar una cultura de derecho y de usuario responsable, a través de la ejecución de actividades de orientación preventiva, de modo que los usuarios conozcan sus derechos, sepan ejercerlos y defenderlos. | | | | | | | | |
| Forma de cálculo | (Usuarios entrevistados que manifiestan conocer alguno de sus derechos con los servicios de telecomunicaciones/ Total de usuarios entrevistados) * 100. | | | | | | | | |
| Fuente de Información | Encuesta | | | | | | | | |
| Datos históricos 1/ | Año 2003: 40% de usuarios que manifiesta conocer alguno de sus derechos con sus servicios. | | | | | | | | |
| Meta para el año 2004 | <table border="1"> <tr> <td>Al I Trim</td> <td>Al II Trim</td> <td>Al III Trim</td> <td>Al IV Trim</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>55%</td> </tr> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | 55% |
| Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | |
| | | | 55% | | | | | | |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral */ | | | | | | | | |

1/ "OSIPTEL y los servicios de telecomunicaciones", Imasen, del 14 al 19 de mayo de 2003.

Base muestral: usuarios de los servicios de telefonía de las ciudades de Lima, Arequipa, Cusco e Iquitos.

Entrevistas efectivas: 2,449

*/ Evaluación al IV Trimestre.



FICHA DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRATEGICO:

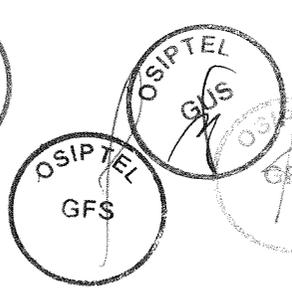
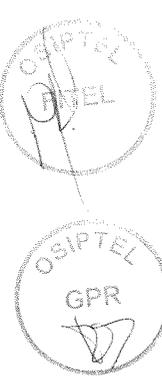
Incrementar la Competencia en los mercados de telecomunicaciones

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | |
|---------------------------------|--|------------|-------------|------------|
| Indicador | Supervisión del cumplimiento del marco normativo | | | |
| Tipo de Indicador* | Continuo de incremento | | | |
| Fundamento | OSIPTEL tiene como objetivo verificar que las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones cumplan con los compromisos contractuales asumidos y respeten lo establecido en las normas emitidas por la institución. De esta manera se cautela el derecho de los usuarios a servicios de calidad y una adecuada atención a los usuarios. El indicador mide la cobertura de las acciones de supervisión desarrolladas para velar por el cumplimiento en lo que se refiere al tiempo máximo de espera para la conexión y el plan mínimo de expansión de las empresas operadoras; la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y la operatividad en telefonía de uso público; las verificaciones de oficio a la calidad, tasación y facturación del servicio telefónico fijo y móvil; verificación de los aportes de las empresas y el cumplimiento de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-PD/OSIPTEL). | | | |
| Forma de cálculo | Número de acciones de supervisión ejecutadas / Número de acciones de supervisión establecidas para el periodo en evaluación | | | |
| Fuente de Información | Actas de inspección física, constancia de verificación y/o informes | | | |
| Datos históricos | 2002 (*) | | | |
| | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | 1130 | 2898 | 3655 | 4038 |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| | 2003 | | | |
| | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | 69 | 177 | 313 | 395 |
| | 100% | 100% | 100% | 100,0% |
| | 2004 | | | |
| | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| 56 | 157 | 288 | 406 | |
| 100% | 100% | 100% | 100,0% | |
| Meta para el año 2004 (**) | | | | |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | |

(*) Hasta el año 2002, se consideraba como una supervisión de continuidad del servicio telefónico a las llamadas que se realizaban a cada uno de dos mil seiscientos cuarenta y cinco (2645) centros poblados del contratos de concesiones de TdP. En el año 2003 se varió el sistema de verificación y cómputo de supervisión de continuidad, debido a la aprobación del Reglamento de Continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de TTPP, aprobado mediante Res. N° 069-2002-CD/OSIPTEL publicado el 26.12.2002.

(**) En términos generales se considera como objeto principal de supervisión a las empresas con mayores ingresos y con mayor cantidad de usuarios. En el sector existen muchas empresas concesionarias o registradas que no se encuentran brindando servicios, por propia decisión. Estas empresas, en teoría, pueden ser consideradas como parte del universo, pero sólo distorsionan la realidad de lo que sería factible y razonable de ser supervisado. Las supervisiones contemplan el beneficio-costos de las mismas. En tal virtud, se plantea la realización de supervisiones a aproximadamente 115 empresas, siendo 173 el total de empresas declarantes de aportes en el año 2003.

Las labores de supervisión se realizan a nivel nacional (en todos los departamentos del país). Se considera la realización, aprox., de supervisiones a 50 empresas en Lima y 65 en provincias. A este respecto, se debe tener en cuenta que las empresas tienen presencia en varias localidades, por ejemplo, en el caso de las supervisiones a Telefónica del Perú S.A.A. se realizan verificaciones en Lima y en c/u de los lugares en los que cuenta con oficina de atención al público (17 ciudades de provincias).

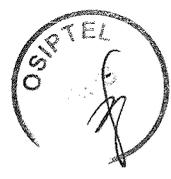
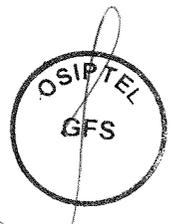


CUADRO RESUMEN METAS 2004

| DESCRIPCIÓN | UNIDAD | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | TOTAL |
|---|--|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES- PLAN MINIMO DE EXPANSIÓN Y TIEMPO MÁXICO DE ESPERA | Acta y/o informe por empresa supervisada | 15 | 17 | 18 | 18 | 68 |
| SUPERVISIÓN DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA OPERATIVIDAD EN TELEFONIA DE USO PÚBLICO | Acta y/o informe de supervisión realizada. | 5 | 6 | 6 | 6 | 23 |
| SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL | Acta y/o informe por empresa supervisada | 16 | 20 | 15 | 19 | 70 |
| FISCALIZACIÓN DE LOS APORTES 2002 AL FITEL Y AL OSIPTEL | Acta y/o informe por empresa supervisada | 0 | 3 | 12 | 15 | 30 |
| SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS.- | Acta y/o informe por empresa supervisada | 20 | 55 | 80 | 60 | 215 |
| TOTAL | | 56 | 101 | 131 | 118 | 406 |
| PORCENTAJE | | 13,8 | 38,7 | 70,9 | 100,0 | |

DATOS HISTÓRICOS - ACCIONES DE SUPERVISIÓN 2003

| DESCRIPCIÓN | UNIDAD | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | TOTAL |
|---|--|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LAS METAS ESTABLECIDAS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES- PLAN MINIMO DE EXPANSIÓN Y TIEMPO MÁXICO DE ESPERA | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 17 | 16 | 16 | 17 | 66 |
| SUPERVISIÓN DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA OPERATIVIDAD EN TELEFONIA DE USO PÚBLICO | Actas de verificación | 5 | 6 | 6 | 6 | 23 |
| SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, TASACIÓN Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 17 | 16 | 18 | 15 | 66 |
| FISCALIZACIÓN DE LOS APORTES 2001 AL FITEL Y AL OSIPTEL | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 0 | 2 | 11 | 16 | 29 |
| SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS.- | Acta y/o Informe por empresa supervisada | 30 | 68 | 85 | 28 | 211 |
| TOTAL | | 69 | 108 | 136 | 82 | 395 |
| PORCENTAJE | | 17,5 | 44,8 | 79,2 | 100,0 | |



FICHA DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | |
|---------------------------------|--|------------|-------------|------------|
| Indicador | Determinación del Factor de Productividad para Aplicación de Régimen de Tarifas Tope | | | |
| Tipo de Indicador* | Específico | | | |
| Fundamento | <p>El cálculo del nuevo factor será llevado a cabo internamente por OSIPTEL. Anteriormente, para el período sept. 2001-jul. 2004, se contrató la asesoría de una consultora internacional. OSIPTEL revisará los cálculos con nueva información detallada y realizará cambios en los estimados de las variables que se usan para calcular el factor de productividad. Para ello, realizará un análisis de la industria y evolución del mercado, basándose en un modelo técnico que es internacionalmente aceptado y que responde a las mejores prácticas de la regulación.</p> <p>Con esto se busca reducir las tarifas de los servicios de telefonía fija local y presionar a la empresa regulada a ser más eficiente y compartir sus beneficios con los usuarios a través de menores tarifas. El ahorro agregado de los usuarios ha alcanzado los S/. 266 millones. Además, nuevos planes tarifarios introducidos a inicios de 2003 habrían generado un ahorro adicional de S/. 38 millones.</p> <p>(Nota: Se ha evaluado la variación acumulada de las tarifas promedio entre el II Trim de 2001 y el IV Trim de 2003. Tarifas sin IGV.)</p> | | | |
| Forma de cálculo | Resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL publicada. | | | |
| Fuente de Información | Resolución publicada en el diario El Peruano. | | | |
| Datos históricos | <p>En Julio 2001: Se determinó un Factor de Productividad de 6% anual, aplicable para el período septiembre 2001- julio 2004.</p> <p>Efecto de la Aplicación del Factor de Productividad a Diciembre 2003</p> <ul style="list-style-type: none"> · Reducción del cargo de instalación en 15.0% en términos reales (de S/. 493.1 a S/.419.2). · Actualmente existen promociones para cargos de instalación que van desde los S/. 42.8 a los S/. 233.7. · Reducción de la tarifa de renta mensual promedio en 10.0% en términos reales (de S/. 53.6 a S/. 48.2). · Actualmente existen planes tarifarios con rentas de S/. 40.2 y S/. 25. · Reducción en promedio de 15.8% de la tarifa por minuto de llamada local (de S/. 0.106 a S/. 0.091) en términos reales. · Hasta diciembre de 2003 cada abonado de línea clásica redujo su gasto hasta en S/. 255 (*). | | | |
| Meta para el año 2004 | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | | | 1 | 1 |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | |

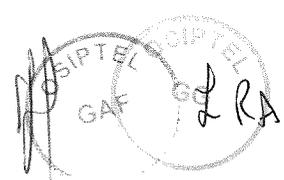
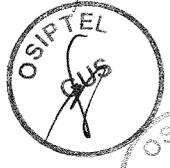
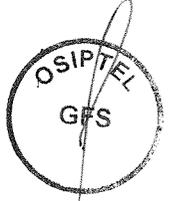
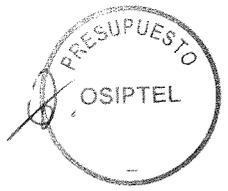
(*) Se considera un total de 650 min. facturados y la duración de una llamada promedio.

FICHA DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------|------------|-------------|------------|--|--|---|---|
| Indicador | Fortalecimiento de las telecomunicaciones rurales. | | | | | | | | |
| Tipo de Indicador* | Específico | | | | | | | | |
| Fundamento | Ampliar el uso de las telecomunicaciones en zonas rurales y de preferente interés social Promover el desarrollo de empresas pequeñas de telecomunicaciones facilitando el acceso a la Red Nacional de telecomunicaciones mediante modelos económicos de interconexión. Se plantea: - Nuevos esquemas tarifarios para el desarrollo de redes rurales de telecomunicaciones que beneficie a zonas de preferente interés social. - Fijación de modelos de interconexión para el impulso y crecimiento de empresas pequeñas en zonas de preferente interés social. | | | | | | | | |
| Forma de cálculo | Al III Trimestre: Publicación de la Resolución para la formulación de modelos de interconexión para empresas pequeñas, así como una oferta de referencia sobre interconexión. Al IV Trimestre: Publicación de la Resolución para la formulación de modelos de interconexión para empresas pequeñas, así como una oferta de referencia sobre interconexión, y publicación de Resolución para la determinación de esquemas tarifarios para zonas rurales y de preferente interés social. | | | | | | | | |
| Fuente de Información | Resoluciones publicadas en el diario El Peruano. | | | | | | | | |
| Datos históricos | No existen datos históricos al respecto. | | | | | | | | |
| Meta para el año 2004 | <table border="1"> <tr> <td>Al I Trim</td> <td>Al II Trim</td> <td>Al III Trim</td> <td>Al IV Trim</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </table> | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | 1 | 2 |
| Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim | | | | | | |
| | | 1 | 2 | | | | | | |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral | | | | | | | | |



FICHA DE INDICADOR

OBJETIVO ESTRATEGICO:

Orientar a los usuarios y cautelar sus derechos

| CONCEPTOS | DEFINICIÓN | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| Indicador | Apelaciones y Quejas Resueltas | | | |
| Tipo de Indicador* | Continuo. | | | |
| Fundamento | Resolver los recursos de apelación y quejas en los plazos establecidos por la Directiva de Reclamos No. 015-99/CD-OSIPTEL. | | | |
| Forma de cálculo | # de expedientes resueltos al 31.12.04 / # de expedientes cuyo plazo máximo de resolución se encuentra entre el 05.01.04 y el 31.12.04 1/ | | | |
| Fuente de Información | Base de datos del TRASU | | | |
| Datos históricos | Apelaciones Resueltas en los plazos establecidos: 2001: 12,692 2002: 10,509 2003: 17,302 Quejas Resueltas en los plazos establecidos: 2003: 1,333 | | | |
| Meta para el año 2004 | Al I Trim | Al II Trim | Al III Trim | Al IV Trim |
| | APELACIONES1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 | APELACIONES1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 1.100 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 1.100 y 1500 QUEJAS1/: - Al 100% si expedientes con vencimiento en meses menor a 300 - Más el 40% del exceso, si expedientes con vencimiento en meses se encuentra entre 300 y 600 |
| Frecuencia de Reporte a la DNPP | Trimestral. | | | |

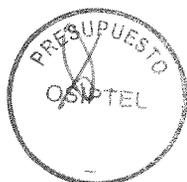
1/ Para el caso de apelaciones, si el expediente es ampliado, se considerará la nueva fecha de vencimiento. (Res.N° 015-99-CD/OSIPTEL, art. 43° - plazo de resolución). Por otro lado, para el caso de quejas, no serán contabilizados los expedientes abiertos por cargo ni aquellos elevados por la empresa operadora fuera de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos.

El indicador muestra un incremento del 8% con respecto a la capacidad resolutoria del ejercicio anterior:

Expedientes Resueltos

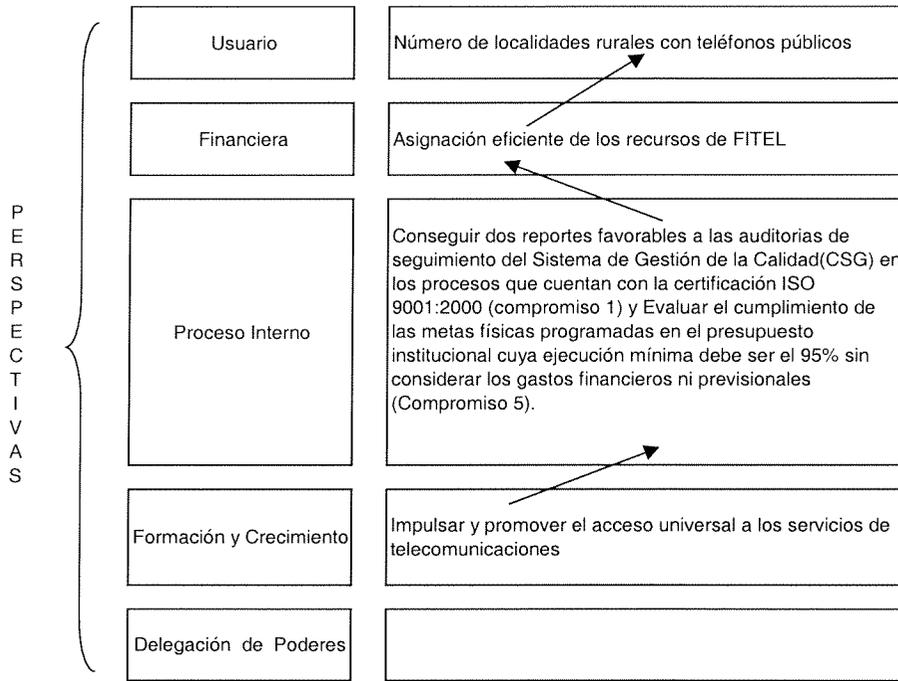
| 2003 | 2004 | Diferencia |
|--------|--------|------------|
| 18,635 | 20,120 | 1,485 |

Cabe precisar, que esta propuesta excede la normal capacidad resolutoria del Tribunal que durante el 2003 tuvo que ampliar a tres salas su gestión para atender el volumen de aproximadamente 3,000 expedientes por apelaciones, que quedaron pendientes de resolución al cierre del ejercicio 2002, como consecuencia de la política de vacaciones del personal en el último mes del año. Si se observa, los datos históricos la real capacidad resolutoria del TRASU se estima en 14,000 expedientes promedio al año.

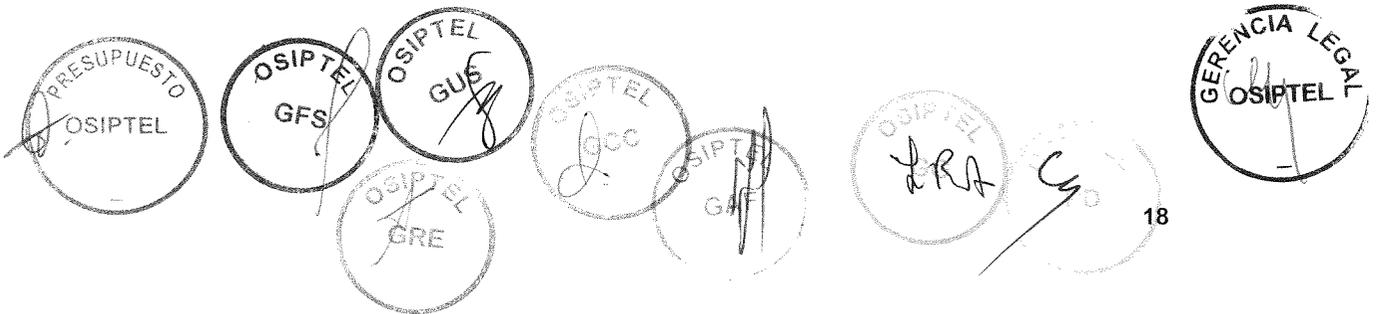
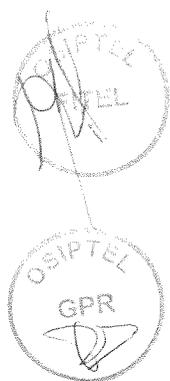
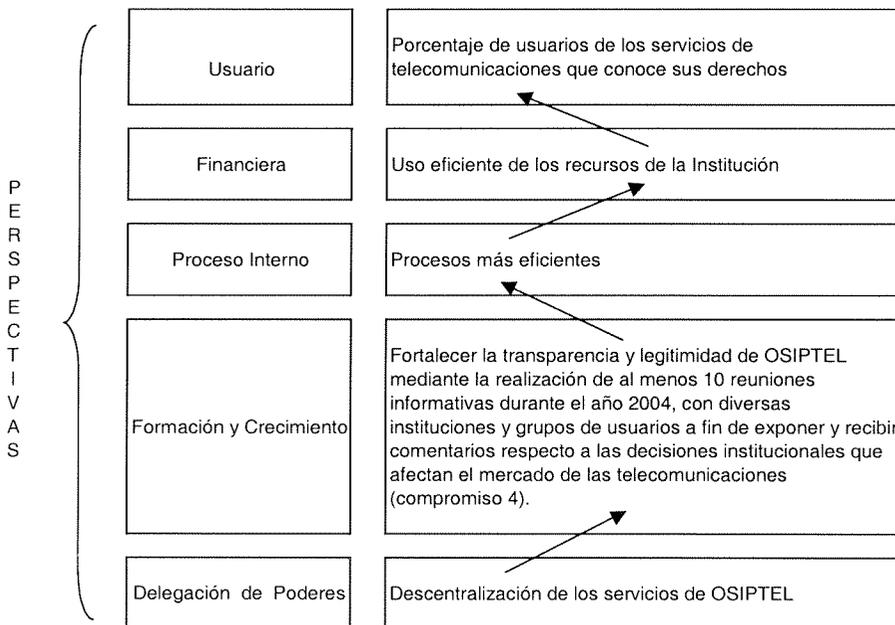


ESQUEMA DE RELACIÓN LÓGICA ENTRE INDICADORES Y COMPROMISOS

Indicador 1: Número de localidades rurales con teléfonos públicos



Indicador 2: Porcentaje de usuarios de los servicios de telecomunicaciones que conoce sus derechos

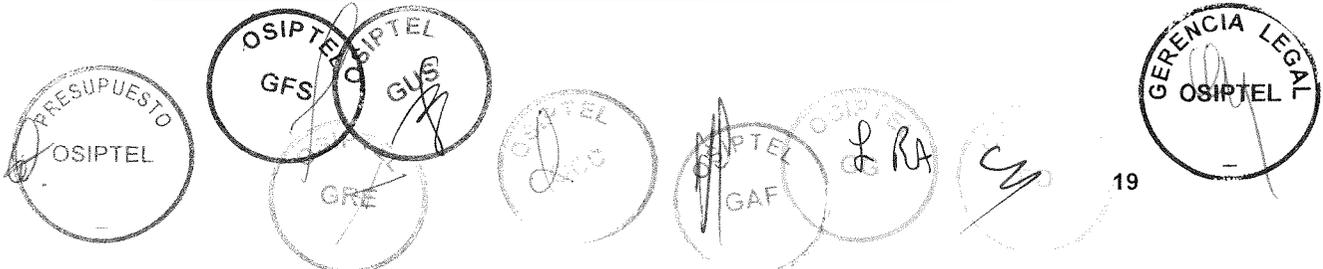


Indicador 3: Supervisión del cumplimiento del marco normativo

| | | |
|--|-------------------------|---|
| P E R S P E C T I V A S | Usuario | Supervisión del cumplimiento del marco normativo |
| | Financiera | |
| | Proceso Interno | Conseguir dos reportes favorables a las auditorías de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad(CSG) en los procesos que cuentan con la certificación ISO 9001:2000 (compromiso 1) y Evaluar el cumplimiento de las metas físicas programadas en el presupuesto institucional cuya ejecución mínima debe ser el 95% sin considerar los gastos financieros ni previsionales (Compromiso 5). |
| | Formación y Crecimiento | Funcionarios que actúan con eficiencia, transparencia y eficacia en sus funciones |
| | Delegación de Poderes | |

Indicador 4: Determinación del Factor de Productividad para Aplicación de Régimen de Tarifas Tope

| | | |
|--|-------------------------|---|
| P E R S P E C T I V A S | Usuario | Determinación del Factor de Productividad para Aplicación de Régimen de Tarifas Tope |
| | Financiera | |
| | Proceso Interno | Conseguir dos reportes favorables a las auditorías de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad(CSG) en los procesos que cuentan con la certificación ISO 9001:2000 (compromiso 1) y Evaluar el cumplimiento de las metas físicas programadas en el presupuesto institucional cuya ejecución mínima debe ser el 95% sin considerar los gastos financieros ni previsionales (Compromiso 5). |
| | Formación y Crecimiento | |
| | Delegación de Poderes | |

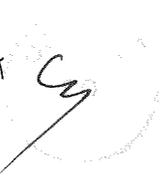


Indicador 5: Fortalecimiento de las telecomunicaciones rurales

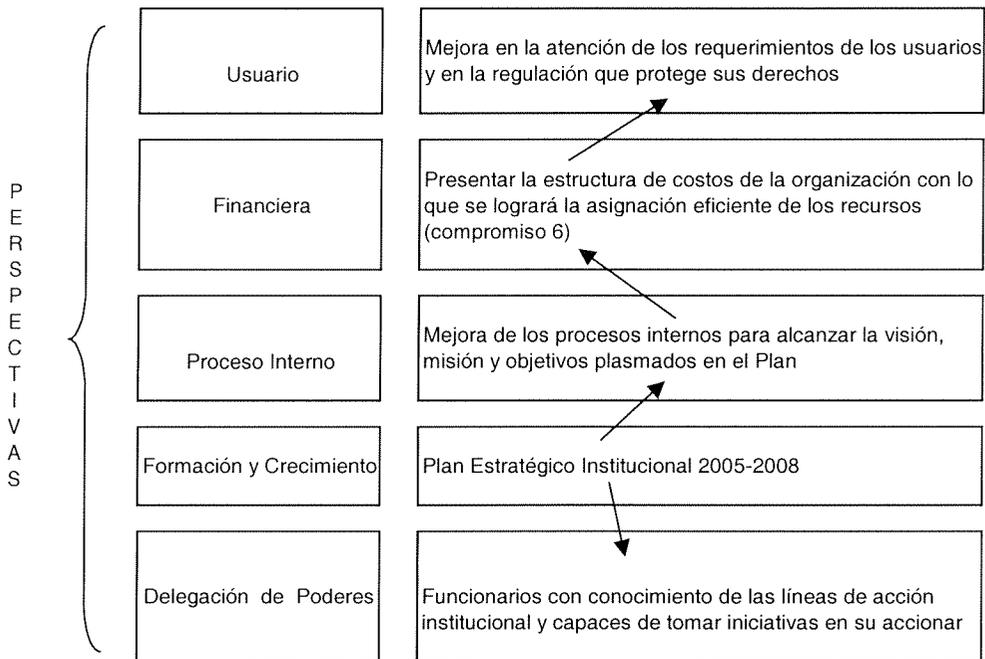
| | | |
|--|-------------------------|---|
| P E R S P E C T I V A S | Usuario | Fortalecimiento de las telecomunicaciones rurales |
| | Financiera | |
| | Proceso Interno | Conseguir dos reportes favorables a las auditorias de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad(CSG) en los procesos que cuentan con la certificación ISO 9001:2000 (compromiso 1) y Evaluar el cumplimiento de las metas físicas programadas en el presupuesto institucional cuya ejecución mínima debe ser el 95% sin considerar los gastos financieros ni previsionales (Compromiso 5). |
| | Formación y Crecimiento | |
| | Delegación de Poderes | |

Indicador 6: Apelaciones y Quejas Resueltas

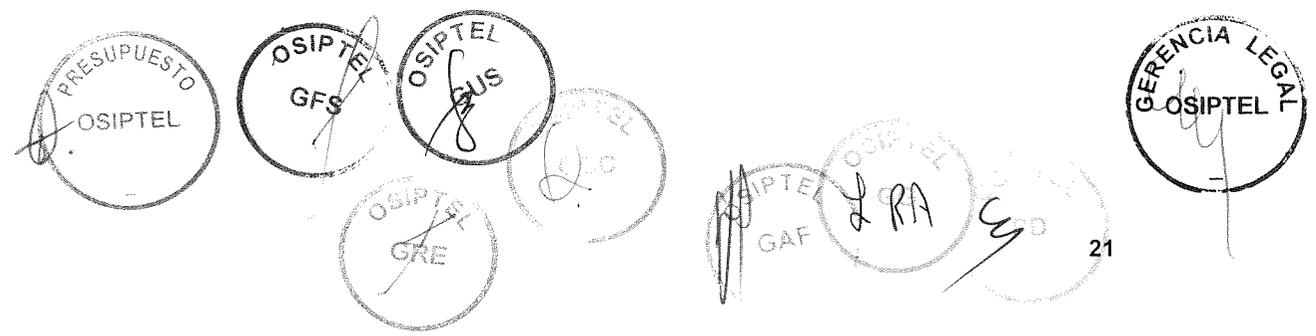
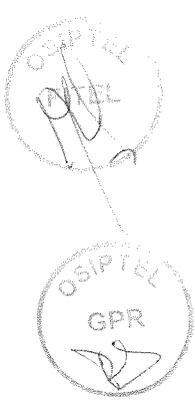
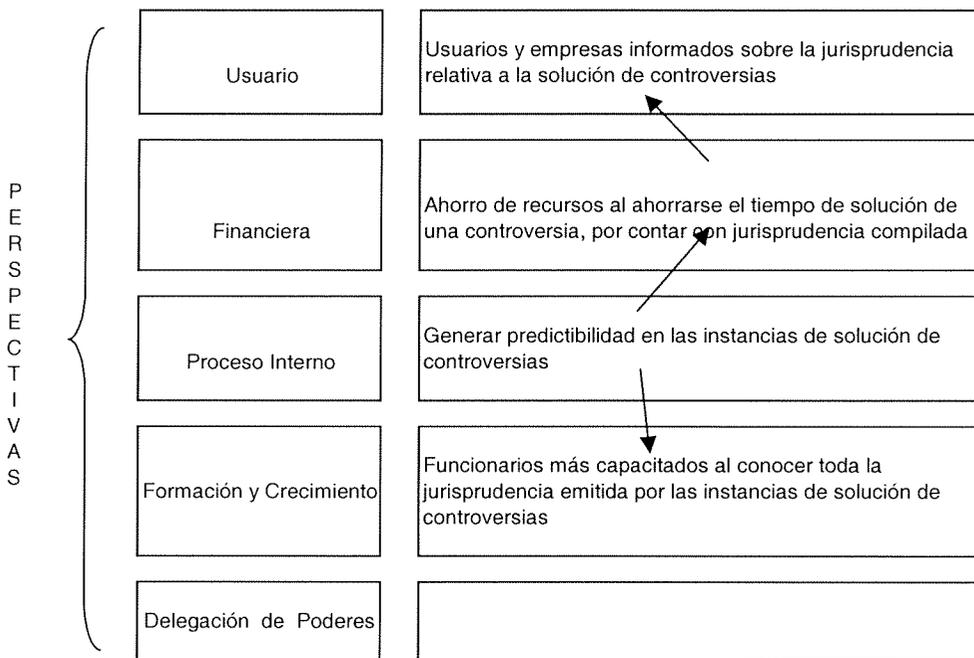
| | | |
|--|-------------------------|---|
| P E R S P E C T I V A S | Usuario | Usuarios atendidos con eficiencia en sus procesos de apelación |
| | Financiera | |
| | Proceso Interno | Apelaciones y Quejas Resueltas, para ello se conseguirá dos reportes favorables a las auditorias de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad(CSG) en los procesos que cuentan con la certificación ISO 9001:2000 (Compromiso 1) y Evaluar el cumplimiento de las metas físicas programadas en el presupuesto institucional cuya ejecución mínima debe ser el 95% sin considerar los gastos financieros ni previsionales (Compromiso 5). |
| | Formación y Crecimiento | |
| | Delegación de Poderes | |



Compromiso 2: Elaborar el Plan Estratégico Institucional de OSIPTEL 2005-2008



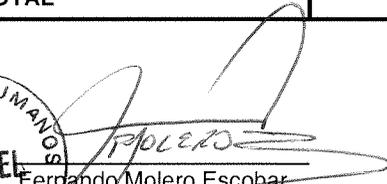
Compromiso 3: Generar predictibilidad en las instancias de solución de controversias



SUSTENTO DEL MONTO DEL BONO DE PRODUCTIVIDAD

RESUMEN DE LA PLANILLA CONTINUA¹ DEL MES DE ENERO 2004

| CONCEPTOS REMUNERATIVOS ² | IMPORTE (S/.) |
|--------------------------------------|-------------------|
| BASICO MENSUAL | 835,848,00 |
| VACACIONES | 5,167,00 |
| ASIGNACION FAMILIAR | 2,962,00 |
| INCREMENTO 10.23% AFP | 3,239,00 |
| INCREMENTO 3,00% AFP | 1,047,00 |
| TOTAL | 848,065,00 |



 Fernando Molero Escobar
 Jefe de Recursos Humanos

1 Corresponde al total de ingresos mensuales de carácter continuo percibidos por el personal de la entidad. No considera reintegros, CTS y cualquier otro concepto remunerativo de carácter ocasional.

2 Se debe detallar todos los conceptos remunerativos de carácter continuo percibidos por el trabajador en el mes de enero 2004


































Metas Físicas Presupuestarias para el 2004

| Actividad | Gerencias | Metas Presupuestarias | | |
|--|----------------|--|-----------------------|----------|
| | | Finalidad | Unid Medida | Cantidad |
| Gestión Administrativa | GAF - GCI | Administración y Supervisión | Acción | 43 |
| Regulación y Fijación de Tarifas | GL - GPR | Regulación Tarifaria | Ajustes Tarifarios | 4 |
| Solución a Reclamos y Controversias | GUS - GRE - TC | Atención de Reclamos y Controversias | Expedientes Resueltos | 14.400 |
| Supervisión y Fiscalización de Servicios en Telecomunicaciones | GFISCA | Supervisión y Control | Acción | 367 |
| Fondo de Inversión de Telecomunicaciones | GF | Acceso a Servicios de Telecomunicaciones | Localidad | 170 |
| Difusión y Orientación | GOC | Difusión y Orientación | Eventos | 30 |

Detalle de Acciones de Gestión Administrativa:

- 12 Informes de Flujo de Caja
- 4 Informes de Ejecución Trimestral
- 12 Impuestos
- 12 Información de adquisiciones - COA
- 2 Evaluaciones Institucionales
- 1 Informe Anual de Gestión

