INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2020
AL PRIMER TRIMESTRE 2020

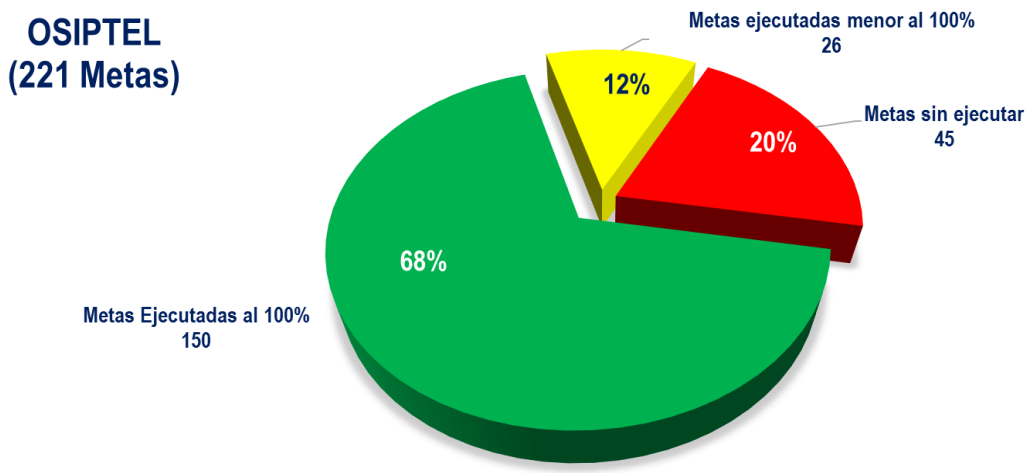
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2023
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 30/04/2020

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al primer trimestre 2020

a) A nivel Institucional

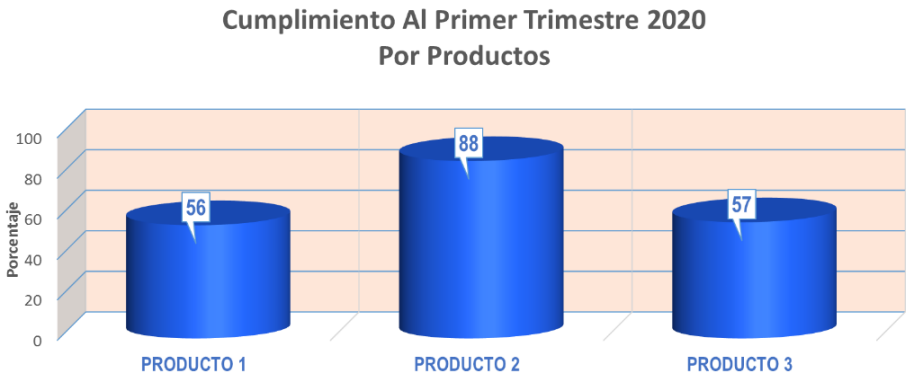
Para el año 2020 el OSIPTEL programó 606 metas; de las cuales, 221 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 68% fueron ejecutadas al 100%, el 12% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 20% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



Al cierre del primer trimestre 2020, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **76%,** en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho periodo.

Teniendo en cuenta que la Institución ejecuta su presupuesto en el marco de su Programa Presupuestal, es preciso detallar el logro de las unidades de línea vinculadas al PP 014: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones; en ese sentido, a continuación, se muestra el nivel alcanzado por los Productos que lo conforman:

Al cierre del primer trimestre 2020, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los integran, es el siguiente:



Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

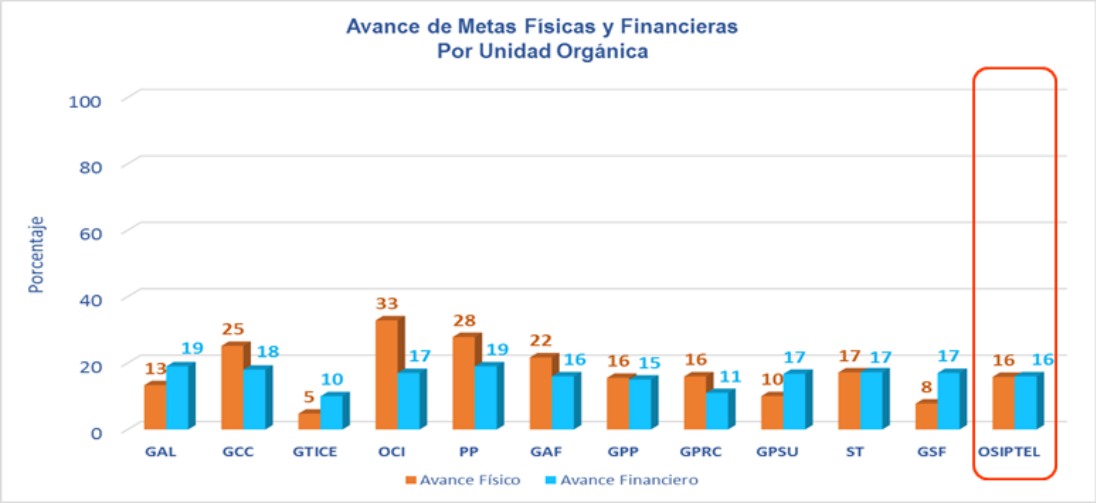
A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" llegó al 88% de cumplimiento; contribuyendo con sus acciones la GPRC (91%), GSF (0%) y la ST (100%).

De otro lado, las tareas del Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" y el Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" fueron las que menor ejecución mostraron, alcanzando el 56% y 57% respectivamente; contribuyendo con sus acciones la GSF (56%) para el Producto 1 y la GPSU (49%), GFS (62%) y la ST (100%) para el producto 3.

2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando la evaluación de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del primer trimestre 2020 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- En cuanto a las Unidades Orgánicas. Podemos resaltar al Órgano de Control Institucional – OCI y a la Procuraduría Pública - PP, logrando ejecutar cada uno de ellos un avance del 33% y 28% de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 17% y el 19% de su presupuesto, respectivamente.
- Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

A. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas:

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

- Se han realizado 1900 supervisiones en 150 localidades a nivel nacional relacionadas con la continuidad de los TUPs; cobertura móvil y los indicadores de calidad móvil.
- Se emitió el Reporte Comparativo de Interrupciones y de tiempos de afectación (empresas, servicios y abonados) correspondiente al año 2019.
- Se emitió el Informe del Ranking de Calidad Distrital Móvil de Trujillo y Arequipa, realizado en el segundo semestre 2019.
- Se realizó 120 supervisiones relacionados con proyectos de Fibra Óptica propiciados por el Estado (RDNFO).
- Se ha verificado mediante acciones de monitoreo a las empresas operadoras móviles:
  - Sobre la implementación de la funcionalidad de terminal móvil como modem (Tethering) previo y durante el Estado de Emergencia Nacional (Resolución de Presidencia N° 00040-2020- PD/OSIPTEL);
  - Sobre las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio mediante el canal de atención telefónico; así como, a la obligación de informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de dichas solicitudes (Resolución N° 045-2020-CD/OSIPTEL).

Para promover la mejora en la competencia del mercado de telecomunicaciones y que las empresas operadoras cuenten con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

- Modificación del TUO de CDU y Reglamento de Portabilidad.
- Modificación de Reglamento de Cobertura.
- Ajustes trimestrales de tarifas TDP (categoría I, Fijo- Móvil y Tarifa Social).
- Aprobación de contratos entre empresas (interconexión, compartición, dinero electrónico, OMV, entre otros) y mandatos de interconexión
- Cumplimiento de productos VIC (estadísticas sectoriales, desempeño de mercado, niveles tarifarios, portabilidad)
- Elaboración de una matriz de importancia e impacto de controversias.
- Reporte interpretativo sobre conductas relacionadas a las materias de controversias

- Evaluación de uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- Monitoreo presencial y/o virtual a los canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional - Durante los meses de enero, febrero y marzo se realizaron 368 visitas a los centros de atención al cliente de Telefónica, Claro, Entel y Bitel.
- Capacitación al personal de los centros de atención al cliente de las empresas operadoras, usuarios, entidades y otros – En abril se presentó el plan; no obstante, desde inicios de año se vienen realizando capacitaciones, incluyéndose como usuarios a los colaboradores del OSIPTEL.
- Ranking del desempeño de las empresas operadoras en la atención de reclamos – En el mes de febrero se culminó la elaboración de la metodología de cálculo. Se tiene elaborada propuesta con inclusión de calificación de expedientes de reclamos, pero sujeto a la actualización de la información de reclamos.
- Se atendieron a un total de 86,401 usuarios a través del Contact Center, los Centros de Orientación y las Oficinas Desconcentradas. Asimismo, se realizaron 87,793 orientaciones al usuario.
- Se desarrollaron 4 charlas dirigidas a personas con discapacidad.
- Se desarrollaron 60 actividades de orientación en 12 distritos pertenecientes a las zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas).
- Se realizaron 19 intervenciones para supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Se realizó la determinación de las cantidades de los reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el primer semestre del año 2019; así como el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú, América Móvil, Entel, Viettel, Americatel, Centurylink y Fiberlux. Por otro lado, se evaluó el cumplimiento del indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones durante el primer semestre del año 2019, por parte de América Móvil, Viettel, Americatel, Centurylink, Fiberlux, Telefónica del Perú.

B. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación se detallan las acciones que adoptó la entidad durante este periodo para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

- Las supervisiones en campo de los indicadores de calidad móvil fueron suspendidas a partir de la segunda quincena del mes de marzo producto de la coyuntura generada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno.
- La cantidad de orientaciones disminuyó en relación a la programada en atención a la nueva estrategia de actividades de acercamiento en las regiones. Asimismo, se advierte, el impacto de las medidas de aislamiento y distanciamiento social en la cantidad programada en mes de marzo.
- La Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor se canceló en el marco de las medidas de aislamiento y distanciamiento social para evitar el contagio del COVID-19.
- Se ha considerado la reformulación del plan de capacitación a usuarios, empresas operadoras y orientadores, considerando las medidas de aislamiento y distanciamiento social que estuvieron vigentes a partir de la

segunda quincena del mes marzo y que, se prevé, estarán vigentes en los meses siguientes. El plan fue presentado en el mes de abril.

- Si bien se ha venido avanzando con las supervisiones de cumplimiento de los Planes de Cobertura según lo programado, las actividades a partir de la segunda quincena del mes de marzo se restringieron producto de la coyuntura actual generada por las medidas adoptadas en el decreto de urgencia dictado por el Gobierno. Cabe precisar que su ejecución se estima cumplir hacia finales del año, con su meta programada anual.

C. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

Programa presupuestal. A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación a los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución.

Gestión por procesos, para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

Fortalecimiento de capacidades que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

Integración de los TICs y la gestión del conocimiento, orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

Gestión de la innovación. El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

Transformación Digital. Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – VIC. La Institución implementa desde el 2019, este sistema que tiene como principal objetivo formalizar y sistematizar los procesos de búsqueda, detección, análisis, difusión y gestión de la información estratégica y relevante para las áreas clave de la institución (competencia, calidad del servicio y atención a usuarios), de manera que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL al Primer Trimestre del POI 2020, **76%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional; no obstante, la situación de emergencia nacional que obligó la suspensión de muchas actividades que requerían el desplazamiento a nivel nacional. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de no interrumpir la entrega de nuestros servicios, se buscaron e implementaron estrategias para continuar llegando a nuestros beneficiarios a través del uso intensivo de canales digitales.

El resultado alcanzado, demuestra la responsabilidad de la institución para llegar a ejecutar de acuerdo a lo programado, demostrando su compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a pesar de la coyuntura nacional que se está viviendo por la emergencia sanitaria provocado por el COVID-19.

A continuación se exponen las principales conclusiones y recomendaciones en el marco de los servicios brindados por el OSIPTEL

- **En regulación:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de regulación de los servicios de telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En supervisión:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de supervisión de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano. Esto a través de supervisiones remotas o de gabinete.

  En esa línea, en este periodo se ha realizado un total de 1,900 supervisiones a nivel nacional relacionadas a la continuidad de los TUPs, cobertura e indicadores de calidad móvil. Además, se continúa verificando el cumplimiento de las medidas dictadas por el Estado durante el periodo de emergencia nacional (atención de solicitudes de migración, plan tarifario, suspensión temporal y baja del servicio a

través del canal telefónico; así como la obligación de informar a los abonados sobre los plazos de ejecución de dichas solicitudes)

Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares y correo electrónico)

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Solución de controversias**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

  Recomendación: Establecimiento de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.