



**Informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2011- 2014
(Al I Semestre 2013)**

 **OSIPTEL**
El Regulador de las Telecomunicaciones

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA
EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL**

Agosto 2013

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. AVANCES Y LOGROS AL I SEMESTRE 2013.....	3
1. <i>Primer objetivo</i>	4
2. <i>Segundo objetivo</i>	7
3. <i>Tercer objetivo</i>	9
4. <i>Cuarto objetivo</i>	10
5. <i>Quinto objetivo</i>	11
6. <i>Sexto objetivo</i>	12
7. <i>Séptimo objetivo</i>	15
III. PROBLEMAS PRESENTADOS.....	16
IV. MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS.....	17
V. MEDIDAS CORRECTIVAS PROPUESTAS.....	17
VI. EVALUACIÓN DEL AVANCE DE METAS PROGRAMADAS PARA EL AÑO 2013.....	17
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18
VIII. ANEXOS.....	19

I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en uno de los sectores más dinámicos de la economía como es el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este dinamismo está dado por las constantes innovaciones de tecnologías que día a día cambian los modos de transmisión de información, lo que proporciona servicios cada vez más sofisticados y de mayor capacidad para satisfacer las crecientes demandas de una economía mundial globalizada.

El cambio tecnológico y la aparición de nuevos servicios en la industria de telecomunicaciones, generan nuevas condiciones de mercado y nuevos entornos a los que el regulador debe adecuarse.

En dicho contexto y en el marco de su mandato legal, el OSIPTEL, con Resolución de Presidencia N° 036-2011-PD/OSIPTEL, aprobó los Objetivos Estratégicos y el Plan Estratégico Institucional Ajustado para el 2011-2014. Estos objetivos estratégicos se ubicaron como los referentes que permitieron la planificación de las actividades y asignación de recursos en la Institución, así como constituyen el marco bajo el cual la Alta Dirección estableció las siguientes Líneas de Acción:

- Lineamiento 1: Protección y Atención al Usuario.
- Lineamiento 2: Convergencia Tecnológica.

Los lineamientos estratégicos del OSIPTEL buscan consolidar el mercado, priorizar el incremento del acceso y cobertura de los servicios de telecomunicaciones en un entorno de sana competencia, salvaguardando la calidad y los derechos de los usuarios. De acuerdo a ello, el marco estratégico institucional para el 2011 - 2014 es el siguiente:



Visión

Ser el referente mundial de excelencia en el desarrollo de las telecomunicaciones en beneficio de la población.



Misión

Somos el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando el país en un marco de competencia e inclusión, protegiendo los derechos de los usuarios.

Objetivos Estratégicos:

1. Fortalecimiento y modernización institucional con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.
2. Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
3. Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.
4. Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.
5. Optimizar las facultades del OSIPTEL para promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
6. Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.
7. Posicionar a OSIPTEL como agencia de competencia.

II. AVANCES Y LOGROS AL I SEMESTRE 2013

Las telecomunicaciones han tenido un notable desempeño durante los últimos años, caracterizado por la introducción de nuevos y mejores servicios, menores tarifas, mayores inversiones, expansión de la cobertura y del acceso a los servicios por usuarios de menores ingresos, crecimiento del consumo o tráfico.

Dicha evolución y el importante crecimiento económico sostenido que ha experimentado el Perú, ha permitido un mayor acceso de los hogares a los servicios de telefonía, ya sea desde un teléfono fijo o un celular, a nivel nacional.

De acuerdo a dicha tendencia; las líneas fijas de abonado en servicio se incrementaron en 16.7% (de 2.65 millones en julio 2011 a 3.09 millones de líneas a marzo 2013), las líneas de telefonía de uso público aumentaron en 7.25% (de 205 mil en julio 2011 a 220 mil en marzo 2013) en el ámbito nacional. Las líneas móviles en servicio aumentaron en 12.2% a setiembre 2012 (de 30.03 millones en julio de 2011 a 33.69 millones de líneas a setiembre de 2012).

En cuanto a cobertura y acceso del servicio de telefonía; la cobertura de telefonía móvil en centros poblados urbanos llegó al 83.2% en marzo 2012 (de 73.9% en marzo de 2011 a 83.2% en marzo 2012). Con esta tendencia, a marzo de 2013 se alcanzó el 95.1%. Asimismo, la cobertura de telefonía fija y móvil, en centros poblados rurales, llegó a 54.9% a marzo 2012 (de 49.5% en marzo 2011 al 54.9% en marzo de 2012); a marzo de 2013 se alcanzó el 63.3%, principalmente gracias a la expansión móvil.



En relación a las conexiones de acceso a Internet fijo, éstas aumentaron en 36% entre junio de 2011 y marzo de 2013 (de 1.09 millones a 1.48 millones de conexiones en el ámbito nacional). Las conexiones en servicio de televisión de paga aumentaron en 12% entre junio de 2011 y marzo de 2013 (de 1.10 millones a 1.23 millones de conexiones en el ámbito nacional).

De otro lado, se ha generado un ahorro acumulado de S/. 512.46 millones de Nuevos Soles en beneficio de los usuarios, por reducciones en la tarifas de telefonía fija y móvil, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ *En Telefonía Fija, se ha logrado un ahorro de 68.46 millones de soles para los usuarios en el mercado regulado en los años 2011 y 2012, producto de la aplicación de la regulación de las tarifas de telefonía fija, la tarifa de teléfonos fijos a móviles y de la tarifa de teléfonos públicos a móviles.*
- ✓ *En Telefonía Móvil, se logró un ahorro aproximado de 444 millones de soles para los usuarios, por la reducción en las tarifas en los años 2011 y 2012.*
- ✓ *La nueva tarifa tope de S/. 0.30 le permitiría al usuario que llame de un fijo a un celular en promedio 3 minutos al día, un ahorro de S/. 454 en promedio al año.*
- ✓ *La reducción promedio de tarifas del servicio de telefonía fija, producto de la aplicación del factor de productividad, ha sido de aproximadamente 5.98%, en términos reales.*

Los logros obtenidos por OSIPTEL, en el marco de sus objetivos estratégicos, han contribuido con los resultados alcanzados en el Sector. Dichos logros se detallan a continuación:

1. **Primer objetivo**

Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.

En el marco de este Objetivo, el Osiptel se propuso el fortalecimiento del trabajo conjunto e intercambio de información con otras dependencias del sector gobierno; de acuerdo a ello a la fecha se viene trabajando de manera interconectada con el Ministerio de Economía y Finanzas, interconectado a través del SIAF.



Por otra parte, el Osipitel se sigue consolidando como institución transparente y eficiente; por ello, se implementaron los siguientes aplicativos: i) Actualización del Sistema de Mesa de Partes TRASU que incluyó la asignación automática de expedientes y, ii) Actualización del Sistema de Seguimiento de Expedientes y Actas para la inclusión del código del servicio en el reclamo y guardar información de ESTESSES¹ por expediente.

Adicionalmente; se ha culminado con la digitalización con valor legal de expedientes del TRASU desde los años 2007 al 2011, para su posterior despliegue en el portal institucional. Asimismo, se ha iniciado el proceso de digitalización de expedientes del TRASU, expedientes de controversias de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados y Resoluciones de Alta Dirección, y la implementación del archivo audiovisual digital de la Gerencia de Comunicación Corporativa

Otra actividad en el marco de este objetivo, es el establecimiento de mecanismos administrativos internos que agilicen la atención oportuna de las necesidades de la institución. De acuerdo a ello, se encuentra en etapa de implementación los siguientes sistemas administrativos: i) Sistema de Gestión de Papeletas (Tempus Web), ii) Actas de asignación de bienes patrimoniales, y iii) Sistema de notificación de capacitación para el registro de encuesta y la Guía de Salida de otros bienes.

Otros logros importantes en este ámbito fueron:

- ✓ Rediseño del aplicativo Señal OSIPTEL
- ✓ Implementación del Sistema de búsqueda de contrato de abonado en el Portal Institucional.
- ✓ Desarrollo e implementación del Sistema de Planes Mínimos de Expansión y Cobertura - SPMEC
- ✓ Habilitación en el Portal Institucional el Sistema de Reportes de Denuncias por Uso Indevido - SISREDU
- ✓ Automatización de la Transferencia de expedientes enviados por las empresas operadoras y habilitación en el Portal Institucional.
- ✓ Ajustes en el SADD. Se realizó la modificación en el formulario del Registro Externo, permitiendo al personal del área de trámite documentario efectuar una mejor diferenciación e identificación de la documentación recibida por la Mesa de Partes Institucional.
- ✓ Se implementó el módulo de acceso a información para las sesiones del Consejo Directivo.



¹ ESTESSES: Resoluciones adicionales del TRASU, luego de recibir algún escrito del abonado o la Empresa Operadora, posterior a la emisión de la resolución final del TRASU, en el cual se señala ESTESE a lo Resuelto.

- ✓ Se llevó a cabo el Servicio de Pre - Auditoría para la obtención de la certificación ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ✓ Elaboración de la metodología para una muestra representativa para encuestas acerca de necesidades y expectativas de los Usuarios de los SSPPTT: Urbano - Rural.

Respecto a la adquisición de tecnología informática de punta que facilite el intercambio de información y ayude a mejorar la gestión del mismo, se ha identificado que el 53 % de equipos con que cuenta el OSIPTEL supera el promedio de antigüedad de 3 años y el 47% restante, es de tecnología aún vigente.

El fortalecimiento del potencial humano, es un aspecto importante que la Institución debe atender como parte del fortalecimiento Institucional; en tal sentido, a la fecha se ha logrado que el 100% del personal del OSIPTEL haga uso de sistemas informáticos institucionales. Con el mismo fin, se realizaron los siguientes cursos: i) El Accionar del Osiptel, Normatividad de Usuarios y Condiciones de Uso, ii) Curso de Infraestructura de Redes de Banda Ancha y Gestión de los Operadores Locales y Taller sobre Experiencia Europea en Desagregación del Bucle Local.

Con la finalidad de incrementar la capacidad de gestión de las oficinas desconcentradas, éstas ya cuentan con personal mínimo como jefes, orientadores y supervisores; todas cuentan con sistemas informáticos institucionales básicos y cuentan con funciones de supervisión. Además de ello, el 100% del personal de las oficinas desconcentradas han sido capacitados en el uso de sistemas informáticos.

En la misma línea y buscando consolidar la descentralización del servicio de supervisión y orientación en el País, se ha logrado suscribir Convenios con entidades públicas y privadas para la implementación de Módulos de Orientación a Usuarios en las provincias de Satipo (Junín), Juliaca (Puno), Moyobamba (San Martín) y Jaén (Cajamarca). La segunda etapa de este proyecto es la implementación del ambiente u oficina, cedido por las instituciones públicas o privadas en donde se desarrollará las labores de orientación a los ciudadanos de la zona.

Finalmente, de acuerdo a las actividades desarrolladas por las Unidades Orgánicas, al I semestre se tiene un avance de 67 %.



2. Segundo objetivo

Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Buscando el logro de este objetivo, el OSIPTEL establece los mecanismos que permitan mejorar la protección al usuario como la implementación de un sistema que facilite a los usuarios la presentación de sus reclamos ante la primera instancia (empresas operadoras) y ante la segunda instancia (TRASU).

De acuerdo a ello, se implementó la Fase I de la Guía Interactiva de Orientación en el Procedimiento de Reclamo (GIOR), correspondiente a reclamos de los usuarios. Actualmente, se encuentra en implementación la Fase II correspondiente a quejas y apelaciones.

En la misma línea, se trabaja para contar con normas o lineamientos emitidos, que permitan mejorar el marco de protección de los derechos de los usuarios a nivel nacional; por ello, el 29 de marzo de 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 042-2013-CD/OSIPTEL correspondiente al Proyecto de Norma que Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Con la finalidad de difundir a nivel nacional las normas o lineamientos emitidos en el marco de la protección de los derechos de los usuarios, se han llevado a cabo dos cursos de capacitación en el que se difundieron las normas de protección de los derechos de los usuarios, en las ciudades de Abancay y Chiclayo, en las cuales se contó con la participación de 409 personas.

Con el mismo fin, durante la semana del 13 al 17 de mayo, las 23 Oficinas Desconcentradas y el Centro de Orientación a Usuarios del VRAEM realizaron actividades diversas por el Día de las Telecomunicaciones y condujeron la campaña "Recicla tu celular y accesorios en desuso" en la ciudad donde se encuentra ubicada la oficina.

Asimismo, las OD Tumbes, Junín, Puno, Loreto y San Martín participaron en la Jornada Cívica de Integración Nacional del Programa Módulo Perú, organizado por el Congreso de la República en las ciudades de Tumbes, Jauja, Azángaro, Iquitos y Yurimaguas. Este evento permitió contribuir al posicionamiento con la población de estas regiones y brindar información y orientación sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y también respecto a nuestra labor en este sector. Asimismo, contribuye a conocer la problemática a la que enfrentan los ciudadanos en la prestación de este servicio.



Finalmente, contribuyendo a los mismos fines, se ha elaborado el **Instructivo "Desarrollo de supervisiones en los puntos de venta autorizados por las empresas operadoras como centro de atención a usuarios"** para la realización de supervisiones regionales a dichos puntos de venta, para verificar el cumplimiento, por parte de las empresas operadoras, de lo dispuesto en el artículo 43° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como de lo establecido en los artículos 21°, 29° y 32° de la Directiva que establece el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios públicos de Telecomunicaciones.

En el marco de la mejora en la atención a la problemática de los usuarios, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios -TRASU- a cargo de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados, emitió los Informes N° 0003-STTRASU/2013 y N° 0005-STTRASU/2013, los cuales contienen seis casos considerados especiales, a ser difundidos a través de la página web del OSIPTEL, permitiendo de ésta manera generar la predictibilidad de los criterios establecidos por el Tribunal en la aplicación del derecho, de modo que usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Las acciones brindadas por el OSIPTEL para proteger los derechos de los usuarios, y difundir las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras, llegaron al 20% de los hogares con servicio fijo. En ese sentido, se ha alcanzado a mitad del año, el 74% de la meta anual. Este porcentaje ha sido calculado tomando en cuenta un total de 464,606 orientaciones a nivel nacional, 448 asistentes a cursos de capacitación y 12,989 recursos resueltos en segunda instancia; teniendo un estimado de 2'371,644 hogares con el servicio de telefonía fija (número de hogares estimados al segundo trimestre de 2013 en función a los resultados de la ENAHO al primer trimestre 2013).

Finalmente, es importante señalar que de acuerdo al estudio "Imagen de las Instituciones Estatales en la Opinión Pública 2013" realizada por IPSOS APOYO, el 45% de los usuarios revela que conoce o ha oído hablar del OSIPTEL y que de este porcentaje, el 36% aprueba la gestión del Presidente, Gonzalo Ruiz. Asimismo, cabe señalar que en el interior del país la opinión favorable ha incrementado en 8 puntos porcentuales (63%) respecto del año 2012.

Cumplido el segundo semestre se tiene un avance promedio de **95%** de la meta anual en este objetivo estratégico.



3. Tercer objetivo

Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.

Para alcanzar dicho objetivo, el OSIPTEL trabaja en el desarrollo de los Cursos de Extensión así como en la mejora y actualización de los conocimientos sobre las competencias y funciones de la Institución, por parte de los usuarios y demás grupos de interés del sector.

De acuerdo a lo señalado, sesenta (60) universitarios procedentes de diferentes ciudades del país, culminaron con éxito el XVII Curso de Extensión Universitaria. Como en años anteriores, se convocaron a estudiantes de los últimos ciclos y egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería para recibir esta capacitación. El curso se dictó en forma gratuita.

En dicho marco y con la finalidad de crear un espacio virtual entre los ex-alumnos del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones, el OSIPTEL proporciona a sus egresados un servicio de "Red Virtual de Egresados". La creación de cuentas para los 60 alumnos del XVII Curso de Extensión Universitaria, se realizó el 25.03.2013, a partir de esa fecha todos ellos ingresaron a revisar su perfil por lo menos una (01) vez.

De otro lado, durante el primer semestre de 2013, se llevaron a cabo 14 eventos dirigidos a grupos de interés. Estas actividades se realizaron en los departamentos de Pasco, Junín, Piura, Cajamarca, Arequipa y La Libertad.

Asimismo, se realizó una (1) reunión con líderes on-line para el lanzamiento del OSIPTEL en redes sociales, tres (3) sesiones de Sociedad Telecom, una (1) sesión de Estaciones Culturales, un (1) Seminario Especializado para Asesores de Congreso, tres (3) audiencias públicas descentralizadas coorganizadas con autoridades congresales (Ayacucho, Jaén, Cusco), tres (3) audiencias públicas descentralizadas en las que se presentó el Factor de Productividad (Lima, Piura y Junín), dos (2) talleres con periodistas de provincias (San Martín y Puno).

Al segundo semestre se tiene un avance de 58% en las metas programadas para el 2013.



4. Cuarto objetivo

Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.

El OSIPTTEL considera que para realizar sus tareas, adicionalmente requiere actuar en coordinación con otras instituciones que también tienen contacto con usuarios de telecomunicaciones. Asimismo, requiere fortalecer la gestión de convenios con instituciones al nivel nacional e internacional.

Teniendo en cuenta lo señalado, se han llevado a cabo 56 charlas a instituciones públicas, las mismas que incluyen municipalidades, direcciones regionales, instituciones armadas, entre otras, con el fin de que las instituciones públicas incorporen dentro de sus políticas y medidas la facilitación de la actuación del OSIPTTEL.

De otro lado, buscando mantener coordinaciones con instituciones internacionales, el OSIPTTEL participa en:

- ✓ Grupo de Trabajo sobre Protección a Usuarios - REGULATTEL
- ✓ Comisión de Estudio 13-NGN de la Oficina de Normalización de la UIT Equipo Negociador MINCETUR-MTC de la Alianza del Pacífico
- ✓ Miembro de la CITEL-OEA
Grupo Regional 3-LAC de la UIT

En cuanto al fortalecimiento de la Gestión de Convenios, se suscribió un Convenio con la Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos - FCC, para establecer un plan de cooperación con el OSIPTTEL en temas de entrenamiento, investigación e intercambio en los temas de competencia de ambas instituciones.

Asimismo, se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el INDECOPI, SUNASS, OSINERMING y OSITRAN, con el objetivo de establecer una adecuada coordinación interinstitucional entre el INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y los Organismos Reguladores de Servicios Públicos: OSIPTTEL, OSINERGMIN, SUNASS y OSITRAN, como integrantes del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, que coadyuve al desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en el marco de la legislación en materia de protección al consumidor contenida en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con absoluto respeto de sus autonomías funcionales.



Al I Semestre del 2013 se tiene un avance de 66% en las metas programadas en el marco de este objetivo.

5. Quinto objetivo

Optimizar las facultades del Osiptel para una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

La adecuación de las normas de telecomunicaciones a la dinámica de los cambios tecnológicos, es una de las estrategias diseñadas para alcanzar este objetivo. Además de ello, se busca afianzar las facultades de supervisión, fiscalización y sanción.

En ese sentido, se emitieron Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones (Res. N°043-2013-CD/OSIPTEL - INFORME N° 199-GPRC/2013) así como la resolución que aprueba la Modificación del Reglamento General de Tarifas (Res. N°044-2013-CD/OSIPTEL - INFORME N° 157-GPRC/2013).

Asimismo, en cuanto a las propuestas de modificaciones o emisión de nueva normativa de telecomunicaciones, se elaboran las siguientes propuestas normativas:

- ✓ Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones (RFIS), el mismo que fue aprobado el día 20 de junio de 2013, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL
- ✓ Proyecto de Resolución para modificar el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (modificación de la Resolución N° 040-2005-CD/OSIPTEL), el mismo que incorpora nuevas obligaciones para las empresas operadoras.
- ✓ Proyecto de "Reglamento para la Supervisión de la Cobertura Garantizada de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico"
- ✓ Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del servicio telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos en los Centros Poblados Rurales", publicado mediante Resolución N° 166-2012-CD/OSIPTEL y ampliado para comentarios mediante Resolución N° 181-2012-CD/OSIPTEL.

También, se brindó apoyo en el Proyecto de Norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados;



y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias.

Por otro lado, se viene trabajando en el establecimiento de un Convenio Marco interinstitucional con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), con la finalidad que, entre otros aspectos, esta última pueda apoyar en el levantamiento de información sobre telecomunicaciones en áreas rurales.

Con las acciones efectuadas por las Unidades Orgánicas, al término del I semestre se ha cumplido con el 100% de las metas programadas en este objetivo.

6. Sexto objetivo

Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.

El cumplimiento de este objetivo busca identificar condiciones efectivas para la competencia del mercado mediante el seguimiento del mismo. Otro aspecto importante es la facilitación del despliegue de las redes al nivel nacional e incentivar las acciones de supervisión de los servicios de telecomunicaciones.

Con este propósito, en el primer semestre del año, de acuerdo a lo planificado, se han llevado a cabo dos ajustes de tarifas de servicios de categoría I. A continuación, se detallan las reducciones tarifarias realizadas en cada uno de ellos. Asimismo, se ha iniciado el proceso de análisis de la problemática tarifaria rural.

- Ajuste de Tarifas Marzo-Mayo (Resolución N°019-2013-CD/OSIPTEL). Las reducciones en rentas se dieron en los planes Línea Plus 19 promoción 99, Línea Premium promoción 69 y Línea Premium promoción 79; con reducciones de 13%, 12% y 10%. Las reducciones en las tarifas por minuto o segundo se efectuaron en planes como Fono fácil y Fono fácil Plus – en 9%- y planes Prepago al segundo – en 8%- En cuanto a las tarifas de LDN hubo una reducción en el Horario Normal y Horario Reducido, del 2.1% y 6.4%, respectivamente, y en las tarifas LDI, la baja fue de 3.2% (llamadas a México y Venezuela (Horario Normal)).
- Ajuste de Tarifas Junio-Agosto (Resolución N°071-2013-CD/OSIPTEL). Las reducciones en rentas se dieron en los planes Línea Plus 19 (Tarifa Plana Nacional 99), Línea Premium promoción 69 y Línea Premium Promoción 79, cuyos



precios bajarán en 9%, 8% y 7%. Las reducciones en las tarifas por minuto o segundo se efectuaron las Líneas Plus, Planes al Minuto (2, 3, 4, 5 y 6) y Líneas Premium (24%), mientras que los Planes al Segundo (Al Segundo, Al Segundo 2 y Al Segundo 3) se abaratarán en 25%. Los consumos de la Tarifa Plana Local (89, 69 y 79) y Tarifa Plana Nacional (99 y 119) serán 24% más baratos, y el costo de las llamadas realizadas con tarjetas Prepago se reducirá en 14.2%. También hay reducciones de las tarifas de LDI a Estados Unidos, Canadá, América, México, Venezuela, España y Europa.

- Problemática tarifaria rural: En el mes de marzo se ha iniciado el análisis respectivo, solicitando información a las empresa que operan en el ámbito rural: Telefónica del Perú, Gilat to Home y Rural Telecom.

Con la finalidad de garantizar que las acciones de supervisión sean realizadas bajo altos estándares y sean optimizados los recursos existentes, se decidió que la ejecución de las supervisiones estén enfocadas en temas o áreas prioritarias del mercado, de acuerdo a la problemática existente en el sector y cuyos resultados sean los de mayor impacto en el público usuario de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

Del mismo modo, y con la finalidad de reforzar e intensificar las labores de supervisión a nivel nacional, se viene realizando acciones de supervisión en el interior del país contando con el apoyo del personal de las Oficinas Desconcentradas; principalmente relacionados con temas como supervisión de la calidad, marco normativo y telecomunicaciones en áreas rurales.

En cuanto a la supervisión de las telecomunicaciones en zonas rurales, al mes de junio, se ha supervisado en campo la continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales, 298 centros poblados de un total de 8,790 localidades correspondientes a los proyectos FITEL 1, FITEL 2, FITEL 3, FITEL 4, FITEL 5, de las empresas Gilat to Home Perú S.A. y Rural Telecom S.A.C., donde se verificó la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de preferente interés social.

De igual modo, se supervisó la cobertura del servicio de telefonía móvil en alrededor de 147 localidades rurales adicionales de los departamentos de Arequipa, Amazonas, Puno, Cajamarca, La Libertad, Junín, San Martín, Piura, Ayacucho, Huancavelica y Apurímac. Asimismo se emitieron los informes correspondientes a la verificación de las Condiciones de Uso en zonas rurales correspondiente a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. correspondiente al año 2011; y verificación de



tarifas por los servicios brindados en zonas rurales por parte de la empresa Rural Telecom S.A.C. correspondiente a los años 2010 y 2011.

Al I Semestre de 2013, se ha supervisado a las siguientes empresas operadoras en los siguientes mercados:

- ✓ Mercado de Telefonía Fija: Telefónica del Perú S.A.A., Americatel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.)
- ✓ Mercado de Telefonía Móvil: Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A.
- ✓ Mercado de Televisión por Cable: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.), Directv Perú S.R.L.
- ✓ Mercado de Internet: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C.
- ✓ Mercado de Telefonía de Uso Público: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.)
- ✓ Mercado de Larga Distancia: América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.), IDT Perú S.R.L.

En cuanto a las mediciones de calidad, correspondiente al primer semestre 2013, en el mes de febrero de 2013 y en simultáneo, se ha dado una capacitación a los supervisores de las Oficinas Desconcentradas en el manejo del equipo INVEX3G. El avance, a fin de marzo de las mediciones es del 47% sobre un total de 164 centros poblados planificados.

En cuanto a la calidad de la telefonía móvil, cabe precisar que se culminó con las evaluaciones de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) correspondientes al primer trimestre del año 2012, para la empresa Telefónica Móviles, encontrándose en supervisión el segundo trimestre de 2012.

Con relación a la calidad del Acceso a Internet, cabe precisar que se culminó con las evaluaciones de los indicadores de calidad de los indicadores Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transmisión de Datos (TTD) de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil (antes Telmex), Americatel y Telefónica Multimedia al 2011.

En relación al servicio de acceso a Internet brindado por la empresa Telefónica del Perú, se ha solicitado información sobre sustento del indicador Tasa de Transmisión de Datos (TTD), ampliación de red en Chota y acción de supervisión en Pasco y Junín.



Se han realizado mediciones de los servicios móviles de telefonía y acceso a internet brindados por las empresas operadoras Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A. y Olo del Perú S.A.C., realizado en las playas y balnearios del sur de Lima, así como en las playas del Norte del Perú (Trujillo, Chiclayo y Tumbes). Se ha solicitado a las empresas operadoras las acciones de mejora respectiva.

Respecto a la denuncia sobre uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones; se han atendido 20 solicitudes de las empresas operadoras.

Al término del I Semestre 2013, se cuenta con un avance de 47% en las metas programadas para el año en este objetivo.

7. Séptimo objetivo

Posicionar al Osiptel como agencia de competencia.

El OSIPTEL considera importante elevar la promoción de la institución como agencia de competencia; para ello, impulsa su presencia en espacios de debate en temas de telecomunicaciones. Además realiza investigaciones con el fin de identificar infracciones a las normas de libre y leal competencia.

De acuerdo a lo señalado, se realizan eventos de capacitación y/o difusión a Empresas Operadoras del Sector Telecomunicaciones sobre la labor del OSIPTEL como agencia de competencia, como la charla realizada en la ciudad de Arequipa sobre la función de Solución de Controversias entre Empresas, dirigida a las empresas operadoras de dicha ciudad.

Asimismo, a fin de contribuir con este objetivo se realizan investigaciones de parte y de oficio para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, en el marco de los procedimientos de solución de controversias; en tal sentido, en el I Semestre se emitieron los siguientes Informes:

- ✓ Informe N° 005-STCCO/2013 de fecha 04 de febrero 2013, referente a la Investigación Preliminar efectuada por la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en el marco de su labor de órgano instructor, a efectos de identificar la presunta comisión de la infracción prevista en el artículo 14° del Decreto legislativo N° 1044 consistente en la prestación de servicios de distribución de radiodifusión por cable sin un contrato de



concesión vigente contra diversas empresas (Documento confidencial).

- ✓ Informe N° 023-STCCO/2013 de fecha 27 de mayo 2013, referente a la Investigación Preliminar efectuada por la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en el marco de su labor de órgano instructor, a efectos de identificar la existencia de indicios de la comisión de la infracción prevista en el artículo 17° de la Resolución N° 002-99-CD-OSIPTEL, Reglamento General de Infracciones y Sanciones- consistente en la entrega de información inexacta durante la tramitación de un procedimiento de solución de controversia- que justifique el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica del Perú S.A.A. (Documento Confidencial).

Se cuenta con un avance de 75% en las metas programadas para el 2013 en este objetivo.

III. PROBLEMAS PRESENTADOS

En el desarrollo de acciones de tecnología de la Información, comunicaciones y estadísticas:

- ✓ Falta de recursos humanos y presupuestales para la atención de solicitudes referidas a la implementación de sistemas y equipamiento.
- ✓ Entrada en vigencia del Convenio Marco (Proceso de Contrataciones y Adquisiciones), el cual hasta antes del 8 de julio, no contenía dentro del listado de equipos de cómputo, equipo alguno que cumpla con los Términos de Referencia especificados por el OSIPTTEL.

En la gestión de las Oficinas Desconcentradas:

- ✓ Para la implementación de los Módulos de Orientación a Usuarios del OSIPTTEL se utiliza alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas a través de un convenio que permita compartir costos. Sin embargo, las negociaciones para la aprobación del convenio y la cesión de locales para instalar el módulo – en el caso de trabajar con entidades públicas – resulta compleja debido a las jerarquías y estudios previos por parte de la contraparte.
- ✓ De otro lado, no se ha logrado concluir con la capacitación al personal de la OD Madre de Dios en el uso del Sistema de Administración Digital de documentos ya que la velocidad del servicio de Internet en dicho departamento es demasiado lento y no se pueden cargar desde la OD, documentos en esta herramienta, motivo por el cual es la única OD que no puede utilizarlo.



IV. MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

En el desarrollo de acciones de tecnología de la Información, comunicaciones y estadísticas:

- ✓ Priorización de actividades programadas y no programadas, en coordinación con la Alta Dirección y la GPP.
- ✓ A través de la GAF, se gestionó comunicaciones a la OSCE para que incluya el equipamiento requerido

En la gestión de las Oficinas Desconcentradas:

- ✓ Se ha hecho de conocimiento la problemática a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Estadísticas (GTICE).

V. MEDIDAS CORRECTIVAS PROPUESTAS

En el desarrollo de acciones de tecnología de la Información, comunicaciones y estadísticas:

- ✓ Continuar con las actividades principales en coordinación con la Alta Dirección.

En la gestión de las Oficinas Desconcentradas:

- ✓ En el caso de la implementación de módulos de orientación del OSIPTEL, se mantiene un seguimiento constante a las autoridades con cuyas entidades se propone el convenio, para su firma y ejecución.
- ✓ La GTICE ha solicitado un nuevo servicio de Internet para las OD. Con ello se pretende mejorar la velocidad de este servicio ya que se cuenta con las condiciones técnicas para su contratación (instalación de la fibra óptica en varios departamentos).

VI. EVALUACIÓN DEL AVANCE DE METAS PROGRAMADAS PARA EL AÑO 2013

El PEI ajustado 2011 - 2014, contempla un total de 32 indicadores con metas programadas para el 2013; de las cuales, 28 de ellas muestran avances en el I Semestre, resaltando lo siguiente:

- 7 llegaron al 100% de lo programado para el presente año.
- 4 superaron el 100% de lo programado para el año en curso.

De acuerdo a ello, al I Semestre del presente año ya se cuenta con un **34% de metas culminadas**, lo que se muestra en el cuadro siguiente:



Total de metas programadas para el año 2013	32
Nº de metas ejecutadas al 100% o más en el I Semestre 2013	11
% de metas concluidas y/o que superan lo programado	34

El resto de metas con ejecución (17), se encuentra con un avance promedio de 63%.

De otro lado, las 4 metas que aún se mantienen en 0% de avance, tienen su ejecución programada para el segundo semestre 2013.

En base a la evaluación efectuada se tiene que:

- El Plan Estratégico Institucional cuenta con un avance promedio de **67,70%²**, al Primer Semestre del 2013.
- En cuanto al avance en los objetivos estratégicos, 6 de ellos superan el 50% de avance en promedio, de los cuales:
 - ✓ El Objetivo Estratégico 5 " Optimizar las facultades del Osiptel para una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones" registra 100%, con lo cual se ha concluido con la meta programada para el año.
 - ✓ El Objetivo Estratégico 2 " Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones" registra un 95% de avance, con lo cual representa al objetivo con mayor avance en el cumplimiento de sus metas.
- Sólo un objetivo estratégico presenta un avance promedio menor al 50% y corresponde al Objetivo Estratégico 6 "Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado" con un avance en promedio de 47%.

Dicho resultado se origina básicamente por el logro en el Indicador "Localidades que cuentan con servicio de telefonía pública en zonas rurales supervisadas" el cual presenta un avance promedio de 12.38%, lo cual se sustenta en que las supervisiones se inician en el mes de marzo por la temporada de lluvias en gran parte del país. Se proyecta que para el segundo semestre se llegue a la meta programada para el año (26.50%).

² A fin de evitar distorsión en el cálculo del promedio de avance, se ha considerado como 100% de avance a aquellos que superan este porcentaje.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dado el periodo en análisis, podemos considerar que el promedio de avance mostrado en las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional para el 2013 (67.70%) es satisfactorio; más aún, nos permite prever que al cierre del año alcanzaríamos o superaríamos el 100% de cumplimiento en cuanto a las metas programadas.

De acuerdo a lo señalado, se recomienda a las Unidades Orgánicas continuar con los esfuerzos desplegados en el cumplimiento de sus metas programadas, a fin de lograr y superar el porcentaje óptimo que se espera al cierre del año (100%).



VIII. ANEXOS

Se adjunta los cuadros que contienen el detalle de las metas programadas y ejecutadas al I Semestre del 2013, a nivel de Objetivo Estratégico.



ANEXO

**EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL PEI 2011 – 2014
AL I SEMESTRE 2013**

Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 PERÍODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 1: Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E1.1. Fortalecer la coordinación, el intercambio de información y trabajo en equipo con las diferentes dependencias en el sector gobierno (MTC, PCM, INDECOPI y otros organismos reguladores) y agentes del mercado de telecomunicaciones.	% de entidades de gobierno interconectadas.	Porcentaje	Informes	GTICE	60%	30%	50.00%	Actualmente se ha identificado al Ministerio de Economía y Finanzas, interconectado a través del SIAF. Se tiene planeado para finales de año estar interconectado con 2 entidades.
E1.2. Consolidarse como Institución transparente, comprometida, autónoma y eficiente ante los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, empresas, operadoras y demás Instituciones.	% de procedimientos del TUPA sistematizados (gobierno electrónico).	Porcentaje	Informes	GTICE	60%	40%	66.67%	Actualmente se han implementado los siguientes aplicativos: i) Actualización del Sistema de Mesa de Partes TRASU que incluyó la asignación automática de expedientes. ii) Actualización del Sistema de Seguimiento de Expedientes y Actas para la inclusión del código del servicio en el reclamo y guardar información de ESTESES por expediente. Adicionalmente, se ha culminado con la digitalización con valor legal de expedientes del TRASU desde los años 2007 al 2011, para su posterior despliegue en el portal institucional. De otro lado, se ha iniciado el proceso de digitalización de expedientes del TRASU, expedientes de controversias de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados y Resoluciones de Alta Dirección y la implementación del archivo audiovisual digital de la Gerencia de Comunicación Corporativa.
E1.3. Establecer mecanismos administrativos internos que agilicen la atención oportuna de las necesidades de la institución.	% de procesos administrativos del OSIPTEL sistematizados.	Porcentaje	Informes	GTICE	80%	45%	56.25%	Actualmente se encuentra en etapa final de implementación los siguientes sistemas administrativos: i) Sistema de Gestión de Papeletas (Tempus Web). ii) Actas de asignación de bienes patrimoniales. iii) Sistema de notificación de capacitación para el registro de encuesta y la Guía de Salida de otros bienes.
	% de trabajadores del OSIPTEL capacitados y haciendo uso de los sistemas informáticos institucionales.	Porcentaje	Uso de equipos informáticos	GTICE	100%	100%	100.00%	La totalidad de trabajadores del OSIPTEL hacen uso de los sistemas informáticos institucionales.
E1.4. Contar con tecnología informática de punta para gestionar, sistematizar y promover el intercambio de información interna y externa a la institución.	Nivel de obsolescencia tecnológico (años de antigüedad) de las computadoras personales e impresoras.	Años	Inventario de equipos informáticos	GTICE	Menos de 3.5 años	47%	47.00%	El Osipitel cuenta con 485 equipos de cómputo, entre computadoras y laptops, cuyo 53 % supera el promedio de antigüedad de 3 años. El 47% restante, es de tecnología aún vigente.



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERÍODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 1: Fortalecer y modernizar la institución con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	1 Semestre (2)		Comentarios del 1 semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E1.5. Fortalecer el potencial humano.	Desarrollo de un curso de actualización anual en temas de telecomunicaciones.	Informes	Informe	GAF (RRHH)	1	3	300.00%	Se realizaron los cursos: 1) El Accionar del Osiptel, Normatividad de Usuarios y Condiciones de Uso; 2) Curso de Infraestructura de Redes de Banda Ancha y Gestión de los Operadores Locales y 3) Taller sobre Experiencia Europea en Desagregación del Bucle Local
E1.6. Continuar con la implementación de oficinas desconcentradas a nivel nacional.	% de Oficinas Desconcentradas que cuentan con personal mínimo (Jefe, Orientador, Supervisor)	Porcentaje	Registro de personal de la GOD	GOD	-	-	-	El indicador se cumplió al cuarto trimestre del año 2012.
	% de Oficinas Desconcentradas que cuentan con los sistemas informáticos institucionales básicos.	Porcentaje	Listado de OD indicando los sistemas informáticos implementados	GOD	100%	98%	98.00%	22 Oficinas desconcentradas acceden a través del escritorio remoto al Sistema de Administración de Documentos Digitales SADD y al Sistema de administración para el control de acceso- SACA, que es una herramienta para hacer seguimiento a los recursos de apelación ingresados al TRASU.
E1.7. Incrementar la capacidad de gestión de las Oficinas Desconcentradas.	% de Oficinas Desconcentradas que cuentan con funciones para la supervisión.	Porcentaje	Registro de la GOD	GOD	-	-	-	Se cumplió con esta meta en el 2012.
	% del personal de las Oficinas Desconcentradas capacitados en el uso de los sistemas informáticos institucionales del OSIPTEL.	Porcentaje	Registro de la GOD	GOD	100%	91%	91%	Se encuentra pendiente de capacitar al personal de la OD Madre de Dios dado que el servicio de Internet es muy lento y dificulta el uso del SADD
E1.8. Fortalecer la cultura organizacional.	Aprobación y difusión de los valores institucionales	Informes	Informe	GAF (RRHH)	1	-	-	En concordancia con el POI, la difusión de los valores Institucionales se encuentra programado para el segundo semestre.



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 2: Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E2.1. Establecer mecanismos que permitan al OSIPTEL mejorar la protección al usuario.	Implementación de un sistema que facilite a los usuarios la presentación de sus reclamos ante la primera instancia (empresas operadoras) y ante la segunda instancia (TRASU).	Guía Implementada	Implementación de Guía Interactiva del Procedimiento de Reclamos de los Servicios de Telecomunicaciones en la página web del OSIPTEL.	GTICE	-			Se implementó la Fase I de la Guía Interactiva de Orientación en el Procedimiento de Reclamo (GIOR) correspondiente a reclamos de los usuarios. Actualmente se encuentra en implementación la Fase II correspondiente a quejas y apelaciones.
	Normas o lineamientos emitidos, que permitan mejorar el marco de protección de los derechos de los usuarios a nivel nacional.	Informes	Diario oficial El Peruano. Página web del OSIPTEL.	GPSU	1	1	100.00%	El 29 de marzo de 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 042-2013-CD/OSIPTEL correspondiente al Proyecto de Norma que Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
	Diffundir a nivel nacional las normas o lineamientos emitidos, en el marco de la protección de los derechos de los usuarios.	Registro de los centros de orientación y OD a nivel nacional	Registro de participantes en curso o evento de capacitación desarrollado para difundir normas o lineamientos emitidos.	GPSU	1	2	200.00%	Se han llevado a cabo dos cursos de capacitación en el que se difundieron las normas de protección de los derechos de los usuarios, en las ciudades de Abancay y Chiclayo.
	Diffusión de los casos especiales, resueltos por el TRASU.	Informes sobre los casos especiales resueltos por el TRASU	Informes emitidos	ST	2	2	100.00%	Se emitieron 2 Informes que incluyen casos especiales resueltos por el TRASU: -Informe N° 0003-STTRASU/2013 del 03 de mayo 2013. -Informe N° 0005-STTRASU/2013 del 26 de junio 2013.
E2.2. Implementar una política de usuarios.	Política de usuarios aprobada.	Documento aprobado	Política de Usuarios aprobado	GPSU				Meta no se encuentra programada para el ejercicio 2013.



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 2: Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E2.3. Mejorar la percepción mediante una mejor comunicación con los usuarios de telecomunicaciones.	% de los hogares con servicio fijo que han recibido atención por parte del Organismo Regulador, en temas referidos a la protección de los derechos y las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras.	Porcentaje	Registros de orientaciones en Base de Datos ATUS, TRASU, Registro de asistentes a capacitaciones, y registro en base de datos de otros sistemas de orientación	GPSU	27%	20%	74.63%	El porcentaje alcanzado ha sido calculado tomando en cuenta un total de 484,608 orientaciones a nivel nacional, 448 asistentes a cursos de capacitación y 12,989 recursos resueltos en segunda instancia; teniendo un estimado de 2'371,644 hogares con el servicio de telefonía fija (número de hogares estimados al segundo trimestre de 2013 en función a los resultados de la ENAHO al primer trimestre 2013)
	% de la población con conocimiento espontáneo de la labor del OSIPTEL	Porcentaje	Aplicación de encuesta	GCC	38%	45%	118.42%	De acuerdo al estudio "Imagen de las Instituciones Estatales en la Opinión Pública 2013" realizada por IPSOS APOYO, el 45% de los usuarios revela que conoce o ha oído hablar del OSIPTEL y que de este porcentaje, el 36% aprueba la gestión del Presidente, Gonzalo Ruiz. Asimismo, cabe señalar que en el interior del país la opinión favorable ha incrementado en 8 puntos porcentuales (63%) respecto del año 2012.



Anexo N° 1
AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 3: Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E3.1. Incentivar la investigación.	Número de investigaciones sobre temas del sector telecomunicaciones	Informes	Cargos debidamente sellados de los informes elevados a Gerencia General	GPCR - GPSU	2		0.00%	De acuerdo al Plan Operativo Institucional, la GPSU presentará informes de investigación a partir del segundo semestre de 2013.
	Porcentaje de informes sobre investigaciones que sirven como insumo directo para los procesos regulatorios o normativos	Porcentaje	Informes	GPCR	al menos 50%		0.00%	Se prevé el cumplimiento de esta meta para el segundo semestre del año 2013.
E3.2. Consolidación del Curso de Extensión Profesional del OSIPTEL como difusor del conocimiento.	Porcentaje de alumnos de los últimos cursos de extensión que hayan ingresado por lo menos una vez a su perfil de la red de egresados, luego de haber sido creada la cuenta.	Porcentaje	Red de egresados	GPCR (*)	50%	100%	200.00%	<p>Sesenta (60) universitarios procedentes de diferentes ciudades del país, culminaron con éxito el XVII Curso de Extensión Universitaria. Como en años anteriores, se convocaron a estudiantes de los últimos ciclos y egresados de las carreras de derecho, economía e ingeniería para recibir esta capacitación. El curso se dictó en forma gratuita y estuvo a cargo de RRHH/ GAF.</p> <p>En dicho marco y con la finalidad de crear un espacio virtual entre los ex-alumnos del Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones, el OSIPTEL proporciona a sus egresados un servicio de "Red Virtual de Egresados".</p> <p>La creación de cuentas para los 60 alumnos del XVII Curso de Extensión Universitaria, se realizó el 25.03.2013, a partir de esa fecha todos ellos ingresaron a revisar su perfil por lo menos una (01) vez.</p>
E3.3. Mejorar y actualizar los conocimientos sobre las competencias y funciones del OSIPTEL por parte de los usuarios, y demás grupos de interés del sector.	Seminarios y talleres dirigidos a grupos de interés considerando públicos específicos.	Registros	Registros	GPSU - GCC	16	14	87.50%	<p>Durante el primer semestre de 2013, se llevaron a cabo 14 eventos dirigidos a grupos de interés. Estas actividades se realizaron en los departamentos de Pasco, Junín, Piura, Cajamarca, Arequipa y La Libertad.</p> <p>Se realizó una (1) reunión con líderes on-line para el lanzamiento del OSIPTEL en redes sociales, tres (3) sesiones de Sociedad Telecom, una (1) sesión de Estaciones Culturales, un (1) Seminario Especializado para Asesores de Congreso, tres (3) audiencias públicas descentralizadas coorganizadas con autoridades congresales (Ayacucho, Jaén, Cusco), tres (3) audiencias públicas descentralizadas en las que se presentó el Factor de Productividad (Lima, Piura y Junín), dos (2) talleres con periodistas de provincias (San Martín y Puno).</p>



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 3: Fortalecer a la Institución como generadora y difusora de conocimientos.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	1 Semestre (2)		Comentarios del 1 semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
	Satisfacción de los usuarios que reciben capacitación por parte del OSIPTEL.	Registros de evaluación de las encuestas en los eventos.	Formulario de evaluación de eventos de capacitación.	GPSU	16	16.1	100.63%	El porcentaje obtenido corresponde al promedio de las calificaciones obtenidas en los tres cursos llevados a cabo durante el primer semestre de 2013.



Anexo N° 1
AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERÍODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 4: Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (6)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E4.1. Fortalecimiento de la gestión de convenios (diseño, ejecución y monitoreo, evaluación).	N° de organismos e instituciones que solicitan asesoría, asistencia técnica o información del sector por medios físicos o virtuales en temas de competencia del OSIPTEL.	Informes	Documentos RI.GPP	GPP	40	17	42.50%	Se han presentado a la Alta Dirección 17 informes correspondientes a las actividades internacionales previstas en el sector de telecomunicaciones, en relación a la cooperación desarrollada por el OSIPTEL.
	N° de redes, grupos de trabajo y comisiones en las que participa el OSIPTEL a nivel internacional.	Registros	Documentos RI.GPP	Alta Dirección	7	5	71.43%	El OSIPTEL participa en: - Grupo de Trabajo sobre Protección a Usuarios - REGULATEL - Comisión de Estudio 13-NGN de la Oficina de Normalización de la UIT - Equipo Negociador MINCETUR-MTC de la Alianza del Pacífico - Miembro de la CITEL-OEA - Grupo Regional 3-LAC de la UIT
	N° de planes de acción, documentos de trabajo u otros establecidos con otros organismos nacionales e internacionales del sector telecomunicaciones.	Documentos	Documentos GPP -GCC	Alta Dirección	4	2	50.00%	Se suscribió un Convenio con la Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos - FCC, para establecer un plan de cooperación con el OSIPTEL en temas de entrenamiento, investigación e intercambio en los temas de competencia de ambas instituciones. Asimismo se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el INDECOPI, SUNASS, OSINERMIN y OSITRAN, con el objetivo de establecer una adecuada coordinación interinstitucional entre el INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y los Organismos Reguladores de Servicios Públicos: OSIPTEL, OSINERMIN, SUNASS y OSITRAN, como integrantes del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, que coadyuva al desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en el marco de la legislación en materia de protección al consumidor contenida en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con absoluto respeto de sus autonomías funcionales.
E4.2. Impulsar para que las instituciones públicas incorporen dentro de sus políticas y medidas la facilitación de la actuación del OSIPTEL, para lograr usuarios responsables.	Número de charlas efectuadas a las diversas instituciones públicas.	Registros	Registros de Charlas y Talleres en el ATUS	GPSU - GOD	3	56	100.00%	Se ha sobrepasado la meta anual, con un total de 56 charlas a personal de diferentes instituciones públicas.



Anexo N° 1
AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 5: Optimizar las facultades de Osiptel para una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	1 Semestre (2)		Comentarios del 1 semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E5.1. Afianzar las facultades de supervisión, fiscalización y sanción.	Nuevo Reglamento de Fiscalización y Sanción (RFIS) aprobado.	Informes	Reglamento de Fiscalización y Sanción publicado	GFS	-	-	-	Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y su publicación en el Diario "El Peruano" se realizará en el mes de Julio 2013, periodo que no comprende la presente evaluación.
E5.2. Adecuar las normas del OSIPTEL a los temas de convergencia.	Propuestas de modificaciones o emisión de nueva normativa de telecomunicaciones para que se adapten a los cambios tecnológicos.	Informes de GPR elevados a la Gerencia General en el año.	Informes	GPRC	2	2	100.00%	- Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones (Res. N°043-2013-CD/OSIPTEL - INFORME N° 199-GPRC/2013). - Modificación del Reglamento General de Tarifas (Res. N°044-2013-CD/OSIPTEL - INFORME N° 157-GPRC/2013)



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014 PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E6.1. Incrementar la transparencia en el mercado.	Porcentaje de normas y regulaciones aprobadas por Consejo Directivo con toda la documentación sustentatoria publicada en la página Web de la Institución en un periodo máximo de 5 días hábiles luego de haber sido aprobadas.	Porcentaje	Servidor de Página web	GPRC	100%	79%	79.00%	Se presentaron 23 normas y regulaciones (mandatos normas y regulaciones) aprobadas por Consejo Directivo. De los cuales se atendieron 22 en el plazo respectivo.
E6.2. Facilitar el despliegue de redes a nivel nacional.	Emitir informes de procesos regulatorios o normativos que promuevan el despliegue de redes	N° de informes emitidos por GPRC al año	Informes	GPRC	2	1	50.00%	Resolución que aprueba los cargos diferenciados urbano/rural (Resolución N°067-2013-CD/OSIPTel sustentado en Informe N° 377-GPRC/2013)
E6.3. Seguimiento de mercado para identificar condiciones efectivas de competencia.	Contar con una presentación sobre la oferta comercial de los mercados de telecomunicaciones	Presentaciones en el directorio W/año/Oferita comercial	Página web	GPRC	6	4	66.67%	Se han completado las presentaciones correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril del presente año.
E6.4. Promover la articulación y/o vinculación con FITEL.	Convenios anuales establecidos con FITEL	Convenios suscritos con el FITEL	Convenios suscritos con el FITEL	GFS	1	-	-	El Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre OSIPTel y FITEL, incluyendo las adendas de ampliación de plazo, venció el 31 de diciembre del 2010, el mismo que no ha sido prorrogado ni se ha establecido un nuevo Convenio en particular, debido a que en base a las Directivas de Tesorería, entre ellas la N° 001-2007-EF/77.15 y sus modificatorias, no se podía continuar con los convenios por encargo del FITEL a OSIPTel, para las supervisiones.
	Localidades que cuentan con servicio de telefonía pública en zonas rurales supervisadas.	Porcentaje	Reporte de localidades que cuentan con servicio de telefonía en zonas rurales	GFS	25.50%	3.4%	12.83%	Al I Semestre de 2013, se han supervisado en campo alrededor de 298 localidades de un total de 8,790 localidades correspondientes a los proyectos FITEL 1, FITEL 2, FITEL 3, FITEL 4, FITEL 5, de las empresas Gilat to Home Perú S.A. y Rural Telecom S.A.C.; donde se verificó la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales y de preferente interés social.



Anexo N° 1

AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 6: Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.								
Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E6.5. Impulsar las acciones de supervisión de los servicios de Telecomunicaciones en las áreas rurales y de preferente interés social, a fin de que se garantice una adecuada prestación del servicio.	Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje	Informe y/o Actas y/o reportes de gestión	GFS	95%	70.2%	73.89%	<p>Al I Semestre de 2013, se ha supervisado a las siguientes empresas operadoras en los siguientes mercados:</p> <p>1)- <u>Mercado de Telefonía Fija</u>: Telefónica del Perú S.A.A., Americatel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.)</p> <p>2)- <u>Mercado de Telefonía Móvil</u>: Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A.</p> <p>3)- <u>Mercado de Televisión por Cable</u>: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.), Directv Perú S.R.L.</p> <p>4)- <u>Mercado de Internet</u>: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C.</p> <p>5)- <u>Mercado de Telefonía de Uso Público</u>: Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.)</p> <p>6)- <u>Mercado de Larga Distancia</u>: América Móvil Perú S.A.C. (Ex Telmex Perú S.A.), IDT Perú S.R.L.</p>



Anexo N° 1
AVANCE DE METAS DE LOS INDICADORES DEL PEI AJUSTADO 2011-2014
PERIODO DE EVALUACIÓN: AÑO 2013 (Primer Semestre)

Objetivo Estratégico 7: Posicionar a Osiptel como agencia de competencia

Estrategias	Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Gerencia Responsable	Meta 2013 (1)	I Semestre (2)		Comentarios del I semestre (CAMPO OBLIGATORIO) (5)
						Ejecutado (3)	% de ejecución (4)	
E7.1. Mayor promoción del OSIPTEL como Agencia de Competencia y presencia en más espacios de debate nacional e Internacional.	Eventos de capacitación y/o difusión a Empresas Operadoras del Sector Telecomunicaciones sobre la labor del OSIPTEL como agencia de competencia	Informes	Informes emitidos	ST	2	1	50.00%	Se desarrolló una charla en la ciudad de Arequipa sobre la función de Solución de Controversias entre Empresas, dirigida a las empresas operadoras de dicha ciudad.
E7.2. Investigaciones de parte y de oficio para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, en el marco de los procedimientos de solución de controversias.	Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.	Informes de investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia realizadas	Informes emitidos	ST	2	2	100.00%	En el primer semestre se emitieron dos Informes: - Informe N° 005-STCCO/2013 del 04 de febrero de 2013. Investigación Preliminar de Oficio por la presunta infracción a normativa de represión de la competencia desleal. - Informe N° 023-STCCO-2013 del mes de mayo 2013. Investigación Preliminar sobre indicios de procedimiento administrativo sancionador contra Telefónica del Perú S.A.A. por entrega de información inexacta durante la tramitación de una controversia.

