

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 1

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2633 TASA DE SOLUCION DE INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS EN CUANTO AL NIVEL DE VELOCIDAD DE INTERNET

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000651 3000651. LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO

UNIDAD DE MEDIDA

INCUMPLIMIENTOS SOLUCIONADOS

METODO DE CALCULO

CORRESPONDE AL TOTAL ACUMULADO DE INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS EN SUPERVISIÓN Y/O MONITOREO QUE HAN SIDO SOLUCIONADOS POR LA EMPRESA OPERADORA, RESPECTO DEL TOTAL ACUMULADO DE INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS EN EL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y/ MONITOREO.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

SE MIDE SOBRE LOS INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS, LO CUAL PUEDE ESTAR SOBREESTIMANDO EL NIVEL DE SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS REALES

PRECISIONES TÉCNICAS

SE CONSIDERA DE FORMA ACUMULADA LA CANTIDAD DE SUPERVISIONES Y/O MONITOREOS REALIZADOS EN LOS CUALES SE HAYA DETECTADO INCUMPLIMIENTO, PUESTO QUE LAS MEJORAS PODRÍAN OCURRIR EN EL SIGUIENTE PERIODO.

APLICA PARA LOS SERVICIOS FIJOS E INALÁMBRICOS.

EL SERVICIO BRINDADO POR UNA DETERMINADA EMPRESA OPERADORA EN UN CENTRO POBLADO PODRÍA REALIZARSE MÁS DE UNA VEZ.

SE CONSIDERA LOS INCUMPLIMIENTOS SOLUCIONADOS SUSTENTADOS EN INFORMES DE SUPERVISIÓN O REPORTE DE MONITOREO

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

MEDICIONES DE CAMPO DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 2

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4170 PORCENTAJE DE RECURSOS DE APELACION RESUELTOS EN SEGUNDA INSTANCIA DOS DIAS ANTES DEL PLAZO ESTABLECIDO

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000653 3000653. USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS

UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA COMO UN RATIO ENTRE LOS RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS EN AL MENOS 2 DÍAS HÁBILES MENOS DEL PLAZO LEGAL, RESPECTO DE LA DIFERENCIA ENTRE EL TOTAL DE RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS EN EL MES Y TRIMESTRE DE OBSERVACIÓN Y LOS RECURSOS DE APELACIÓN "INADMISIBLES", "SOLICITAR INFORMACIÓN" Y "SOLICITAR Y AMPLIAR" EN EL MES Y TRIMESTRE DE EVALUACIÓN.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

SE EXCLUYE DEL INDICADOR AQUELLOS RECURSOS DE APELACIÓN CON RESOLUCIÓN ADICIONAL: INADMISIBLE, SOLICITUD INFORMACIÓN Y SOLICITAR Y AMPLIAR. SUPUESTO

SE CONSIDERA QUE LA EXCLUSIÓN DE DICHOS RECURSOS NO AFECTA EL VALOR DEL INDICADOR PUES SU PARTICIPACIÓN EN EL TOTAL ES MÍNIMA.

PRECISIONES TÉCNICAS

DEL TOTAL DE RESOLUCIONES DE APELACIÓN EMITIDAS POR EL TRASU, SE EXTRAE LOS RECURSOS CON RESOLUCIÓN ADICIONAL: INADMISIBLE, SOLICITUD INFORMACIÓN Y SOLICITAR Y AMPLIAR. EL VALOR RESULTANTE CONSTITUYE EL DENOMINADOR DEL INDICADOR, MIENTRAS QUE EL NUMERADOR ESTÁ REPRESENTADO POR UN SUBGRUPO DE ESTE, ESPECÍFICAMENTE POR AQUELLAS APELACIONES ENCONTRADAS EN EL DENOMINADOR QUE HAYAN SIDO RESUELTAS EN AL MENOS DOS (02) DÍAS ANTES DEL PLAZO ESTABLECIDO.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

REGISTROS ADMINISTRATIVOS

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 3

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4168 INDICE DE INTENSIDAD COMPETENCIA DE INTERNET MOVIL

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000652 3000652. EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA PONDERADA POR PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS EN SERVICIO) Y CALIDAD

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

LA SERIE DE INGRESOS Y TRÁFICO DEL SERVICIO BRINDADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. SE ENCUENTRA EN PROCESO DE VALIDACIÓN. AL RESPECTO SE ESTÁN REALIZANDO MESAS DE TRABAJO CON LA EMPRESA OPERADORA PARA VALIDAR LA CONSISTENCIA DE LOS DATOS.

NO SE ESTARÍAN CONSIDERANDO EN EL ANÁLISIS A LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES. ES UNA LIMITACIÓN MENOR EN CUANTO LAS LÍNEAS QUE MANTIENEN LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE TIENEN RED REPRESENTAN EL 99.9% DEL TOTAL DE CONEXIONES DEL MERCADO.

SUPUESTOS

SE ASUMIRÁ QUE EL PESO EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN LA MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MAYOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR.

PRECISIONES TÉCNICAS

EL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN SE BASA EN EL ÍNDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO AL CUADRADO DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS. PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO SE TOMA EN CUENTA CONEXIONES DE INTERNET MÓVIL. LA VARIABLE PRECIOS SE REFIERE A LA TARIFA IMPLÍCITA.

LOS INDICADORES DE PRECIO, CALIDAD Y CONCENTRACIÓN DE MERCADO PRESENTAN UNA PONDERACIÓN EN EL ÍNDICE DE COMPETENCIA DE 50%, 40% Y 10%, RESPECTIVAMENTE.

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES ES NECESARIA LA COMPARACIÓN DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES)

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 4

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2634 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA VELOCIDAD MINIMA GARANTIZADA DEL INTERNET

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000651 3000651. LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO

UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

METODO DE CALCULO

EL CUMPLIMIENTO DEL MÍNIMO GARANTIZADO POR EMPRESA OPERADORA NIVEL NACIONAL SE CALCULA COMO LA PROPORCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA DE LAS EMPRESAS OPERADORAS RESPECTO DEL TOTAL DE MEDICIONES A NIVEL NACIONAL, UTILIZANDO LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO COMO CRITERIO DE PONDERACIÓN Y DESAGREGANDO POR SERVICIO MÓVIL Y FIJO.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

PRECISIONES TÉCNICAS

LA OFERTA COMERCIAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ESTÁ CARACTERIZADA EN BASE A UNA VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA PICO Y A UN PORCENTAJE MÍNIMO GARANTIZADO DE ÉSTA. LA "VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA" ES UN PARÁMETRO ESENCIAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ESTABLECIDO COMO UN INDICADOR DE CALIDAD EN LA RESOLUCIÓN Nº 040-2005/OSIPTEL (TTD: TASA DE TRANSFERENCIA DE DATOS).

LA MEDICIÓN DEL INDICADOR ABARCA SOLAMENTE UNA MUESTRA DE CENTROS POBLADOS DETERMINADA POR OSIPTEL.

LAS VERIFICACIONES PARA EL SERVICIO FIJO SON PUNTUALES. NO SE REALIZAN MEDICIONES YA QUE REQUERIRÍAN LA INSTALACIÓN DE EQUIPO ESPECIALIZADO EN LOS DOMICILIOS DE LOS ABONADOS.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

MEDICIONES DE CAMPO DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 5

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4171 PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONOCEN SUS DERECHOS BASICOS

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000653 3000653. USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS

UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA UN PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECONOCEN CORRECTAMENTE 7 O MÁS DERECHOS BÁSICOS RESPECTO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

INDICADOR CON SOLO ALCANCE URBANO (DEBIDO A RESTRICCIONES PRESUPUESTALES)

EL DECÁLOGO DE DERECHOS PUEDE CAMBIAR EN CADA PERIODO DE TIEMPO (ESTO COMPROMETE LA COMPARABILIDAD)

SE ENCUENTRA SUJETO A LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA ANUAL "ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y LA ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES".

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 6

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4167 INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE INTERNET FIJO

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000652 3000652. EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA) Y CALIDAD (VELOCIDAD CONTRATADA PONDERADA)

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

LA INFORMACIÓN UTILIZADA CONSIDERA EXCLUSIVAMENTE CONEXIONES DE AMÉRICA MÓVIL S.A.C. Y TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ES UNA LIMITACIÓN MENOR EN CUANTO LAS CONEXIONES DE ESTAS EMPRESAS OPERADORAS REPRESENTAN EL 92.2% DEL TOTAL DE CONEXIONES DEL MERCADO.

SUPUESTOS

SE ASUME QUE EL PESO EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MAYOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR

PRECISIONES TÉCNICAS

EL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN SE BASA EN EL ÍNDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO AL CUADRADO DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS. PARA LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO SE TOMA EN CUENTA CONEXIONES DE INTERNET.

LA VARIABLE PRECIOS SE REFIERE A LAS TARIFAS DE MERCADO CORRESPONDIENTES AL PROMEDIO DE LAS TARIFAS IMPLÍCITAS (INGRESOS/CONEXIONES) DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. Y AMÉRICA MÓVIL S.A.C. POR SU SERVICIO DE INTERNET BRINDADO MEDIANTE LAS TECNOLOGÍAS ADSL Y DOCSIS.

LA VARIABLE CALIDAD SE CALCULA COMO LA VELOCIDAD PROMEDIO PONDERADA POR NÚMERO DE CONEXIONES.

LOS INDICADORES DE PRECIO, CALIDAD Y CONCENTRACIÓN DE MERCADO PRESENTAN UNA PONDERACIÓN EN EL ÍNDICE DE COMPETENCIA DE 50%, 40% Y 10%, RESPECTIVAMENTE

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES ES NECESARIA LA COMPARACIÓN DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES)

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 7

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2632 INDICE DE CALIDAD DE TELEFONIA MOVIL

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000651 3000651. LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

EL INDICE ES UN RESULTADO DE LAS PONDERACIONES DEL VALOR DE CALIDAD DE VOZ (CV), CALIDAD DE COBERTURA DEL SERVICIO (CCS), TASA DE INTENTOS NO ESTABLECIDOS (TINE), TASA DE LLAMADAS INTERRUMPIDAS (TLLI) CON EL RESPECTIVO PORCENTAJE DE ABONADOS AL SERVICIO MÓVIL DE CADA EMPRESA OPERADORA (PARTICIPACIÓN DE MERCADO), ADEMÁS DEL PESO DE CADA VARIABLE DENTRO DEL ÍNDICE.

A ESE RESULTADO SE LE MULTIPLICA EL VALOR PROMEDIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO POR EMPRESA OPERADORA, A NIVEL NACIONAL Y EN EL PERÍODO DE OBSERVACIÓN.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

ES EN PARTE UN INDICADOR MUESTRAL, QUE NO NECESARIAMENTE SIGUE A LAS MISMAS UNIDADES OBSERVADAS EN EL TIEMPO, LO CUAL, PUEDE GENERAR ALGUNAS LIMITACIONES DE COMPARABILIDAD.

LA INFORMACIÓN DE TINE Y TLLI ES REPORTADA POR LOS OPERADORES, LOS CUALES PODRÍAN MANIPULAR LOS DATOS.

SUPUESTOS

DADO QUE SON MUESTRAS REPRESENTATIVAS, SE ESPERA QUE EL HECHO QUE NO SEAN NECESARIAMENTE LAS MISMAS UNIDADES OBSERVADAS NO SEA RELEVANTE.

PRECISIONES TÉCNICAS

ESTE INDICADOR DEPENDE DEL REGLAMENTO GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y MODIFICATORIAS.

SE ASUME QUE LAS EMPRESAS SIEMPRE OTORGAN INFORMACIÓN CERTERA.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

MEDICIONES DE CAMPO DE OSIPTEL Y EMPRESAS OPERADORAS

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 8

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 4169 PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS CON EL SERVICIO DE ORIENTACION BRINDADO POR EL OSIPTEL

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000653 3000653. USUARIOS PROTEGIDOS EN SUS DERECHOS

UNIDAD DE MEDIDA

PORCENTAJE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA EL PORCENTAJE DE LOS USUARIOS QUE INDICARON QUE SE ENCUENTRAN "SATISFECHOS" O "MUY SATISFECHOS" CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DEL OSIPTEL, RESPECTO DEL NÚMERO DE USUARIOS QUE HAN RECIBIDO EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN POR PARTE DEL OSIPTEL.

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

EXISTE UNA CANTIDAD DE USUARIOS QUE SON CONTACTADOS PARA SER ENCUESTADOS PERO NO ESTÁN DISPUESTOS A BRINDAR EL TIEMPO QUE SE REQUIERE. EN ESE SENTIDO, SOLO SE CONSIDERAN LAS ENCUESTAS "EFECTIVAS" (ENCUESTA CONTESTADA).

SESGO NEGATIVO YA QUE ES POSIBLE QUE EL USUARIO INCORPORA EN LA RESPUESTA SU EXPERIENCIA CON LAS EMPRESAS OPERADORAS.

SUPUESTOS

SE ESPERA QUE EL REPORTE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS NO SE VEA AFECTADO POR UNA EXPERIENCIA NEGATIVA EN LA EMPRESA OPERADORA.

PRECISIONES TÉCNICAS

NO SE APLICA A LOS CANALES DE ATENCIÓN POR CARTA NI REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER), DADO EL MENOR NÚMERO DE ORIENTACIONES ATENDIDAS. LA SATISFACCIÓN ES EVALUADA EN UNA ESCALA LIKERT DEL 1 "MUY INSATISFECHO" AL 5, "MUY SATISFECHO".

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

ENCUESTA DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 9

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2637 INDICE DE INTENSIDAD COMPETITIVA DE TELEFONIA MOVIL

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000652 3000652. EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA PONDERADA POR PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS EN SERVICIO) Y CALIDAD (TINE Y TLLI PONDERADA POR TRÁFICO SALIENTE)

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

CONSTANTEMENTE TIENE QUE EVALUARSE LA CONSISTENCIA DE LA CALIDAD DE LOS DATOS REPORTADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS. SOBRE TODO RESPECTO A INGRESOS Y TRÁFICO.

SUPUESTOS

SE ASUME QUE LOS PESOS EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MENOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR.

PRECISIONES TÉCNICAS

LOS INDICADORES DE PRECIO, CALIDAD Y CONCENTRACIÓN DE MERCADO PRESENTAN UNA PONDERACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE DE COMPETENCIA DE 50%, 40% Y 10%, RESPECTIVAMENTE.

TINE Y TLLI TIENEN EL MISMO PESO EN EL CÁLCULO DEL INDICADOR.

LOS DATOS DE TINE Y TLLI GUARDAN RELACIÓN INVERSA CON EL ÍNDICE DE COMPETENCIA: REDUCCIONES EN ESTOS INDICADORES IMPLICAN MEJORAS EN EL NIVEL DE CALIDAD.

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES, ES NECESARIA LA COMPARACIÓN A TRAVÉS DE RATIOS. (IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES).

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 10

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2639 INDICE DE COMPETENCIA EN EL MERCADO DE TV DE PAGA

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000652 3000652. EMPRESAS OPERADORAS CUENTAN CON MECANISMOS PARA BRINDAR ESQUEMAS TARIFARIOS ACCESIBLES AL USUARIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA POR MEDIO DE LA PONDERACIÓN DE RATIOS DEL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN DE MERCADO (SUMA DE LAS PARTICIPACIONES AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS EN BASE A LAS LÍNEAS EN SERVICIO), PRECIO (TARIFA IMPLÍCITA) Y CALIDAD (VELOCIDAD CONTRATADA PONDERADA)

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES

PARA EL CÁLCULO DE PRECIOS Y CALIDAD SE CONSIDERAN A TELEFÓNICA MULTIMEDIA, TELEFÓNICA DEL PERÚ, AMÉRICA MÓVIL (ANTES TELMEX) Y DIRECTV YA QUE REPRESENTAN APROXIMADAMENTE EL 99.9% DEL TOTAL DE CONEXIONES.

PARA EL CÁLCULO DEL HHI SE CONSIDERA LA TOTALIDAD DE EMPRESAS OPERADORAS QUE REPORTAN AL OSIPTEL.

SUPUESTOS

SE ASUME QUE EL PESO EN EL NIVEL DE COMPETENCIA DEL PRECIO Y LA CALIDAD SON CONSIDERABLEMENTE MAYORES QUE LA CONCENTRACIÓN DE MERCADO. ESTO ES RAZONABLE EN MEDIDA QUE LAS VARIACIONES EN LOS NIVELES DE PRECIO Y CALIDAD SON FRUTO DE UN MAYOR NIVEL DE COMPETENCIA, MIENTRAS QUE LA MAYOR CONCENTRACIÓN DE MERCADO ES UN IMPULSOR.

PRECISIONES TÉCNICAS

EL ÍNDICE SE CONSTRUYE DE FORMA QUE RESULTADOS MAYORES A 1 SIGNIFICAN QUE EL NIVEL DE COMPETENCIA MEJORÓ RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

DADO QUE CADA INDICADOR SE MIDE EN UNIDADES DIFERENTES, ES NECESARIA LA COMPARACIÓN DE RATIOS (DEBIDO A LA IMPOSIBILIDAD DE SUMAR NIVELES).

EL ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN SE BASA EN EL ÍNDICE DE HIRSHMAN-HERFINDAHL. SE CALCULA COMO LA SUMA DE LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO AL CUADRADO DE LAS EMPRESAS. LAS PARTICIPACIONES DE MERCADO SE CALCULAN EN BASE A LAS CONEXIONES DE CABLE Y SATELITALES.

EL PRECIO DE MERCADO ES EL PRECIO IMPLÍCITO POR EMPRESA (INGRESOS/CONEXIONES) PONDERADO POR LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA (USUARIOS POR TECNOLOGÍA) Y POR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE LA EMPRESA.

LA CALIDAD SE ESTIMA TENIENDO EN CUENTA EL NÚMERO DE CANALES DE VIDEO OFRECIDO POR CADA EMPRESA, PONDERADO POR LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA (USUARIOS POR TECNOLOGÍA) Y POR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE CADA EMPRESA OPERADORA.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

ANUAL

FUENTE DE DATOS

EMPRESAS OPERADORAS A TRAVES DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL

FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES

Fecha : 30/12/2020

Hora : 5.55.23 AM

VIGENTES AL 2021

PAGINA 11

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS

PLIEGO : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INDICADOR : 2628 NIVEL DE CALIDAD DE COBERTURA DEL SERVICIO (CCS)

PROGRAMA PRESUPUESTAL

0124 MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AMBITO DE CONTROL

PRODUCTO

PRODUCTO

3000651 3000651. LOCALIDADES SUPERVISADAS DE ACUERDO A ESTANDARES TECNICOS DEL SERVICIO

UNIDAD DE MEDIDA

ÍNDICE

METODO DE CALCULO

SE CALCULA EL PROMEDIO SIMPLE DEL RESULTADO DE LA CALIDAD DE COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL EN EL AÑO DE OBSERVACIÓN, POR EMPRESA OPERADORA Y A NIVEL NACIONAL. LUEGO, SE PONDERA POR LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS (CONSIDERANDO VALORES DEL SEMESTRE ANTERIOR).

LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES

LIMITACIONES:

INDICADOR MUESTRAL (NO NECESARIAMENTE SIGUE A LAS MISMAS UNIDADES OBSERVADAS EN EL TIEMPO Y ESTO PUEDE GENERAR LIMITACIONES DE COMPARABILIDAD)
SUPUESTOS

SE ESPERA QUE EL HECHO DE QUE NO SEAN LAS MISMAS UNIDADES OBSERVADAS NO SEA RELEVANTE DADO QUE SON MUESTRAS REPRESENTATIVAS A NIVEL NACIONAL.

PRECISIONES TÉCNICAS

EL INDICADOR SE ENCUENTRA SUJETO A MODIFICACIONES EN EL REGLAMENTO DE CALIDAD.

LAS VERIFICACIONES SE REALIZAN A NIVEL NACIONAL EN TODOS LOS CENTROS POBLADOS QUE CUENTEN CON POBLACIONES MAYORES A 100,000 HABITANTES.

LAS VERIFICACIONES SE REALIZAN SOBRE MUESTRAS QUE CAMBIAN EN CADA SEMESTRE (ALEATORIAS).

EL RESULTADO INDICA EL GRADO DE CALIDAD DE COBERTURA DEL SERVICIO, DENTRO DE LA RED DE TELEFONÍA MÓVIL DE TODAS LAS EMPRESAS OPERADORAS.

PERIODICIDAD DE MEDICIONES

SEMESTRAL

FUENTE DE DATOS

MEDICIONES DE CAMPO DE OSIPTEL

ALCANCE GEOGRAFICO

NIVEL NACIONAL