

## Programa presupuestal 0124



Mejora de la provisión de servicios  
de telecomunicaciones

**MEJORA DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

**Aspectos generales del diseño del Programa Presupuestal**

**PROBLEMA IDENTIFICADO**

Provisión Inadecuada de Servicios de Telecomunicaciones.

**POBLACIÓN OBJETIVO**

Personas naturales y personas jurídicas ubicadas en zonas urbanas y rurales (que incluyen lugares de preferente interés social), que cuenten con alguno de los servicios de telecomunicaciones.

**RESULTADO ESPECÍFICO**

Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones.

**SECTOR**

Presidencia del Consejo de Ministros

**ENTIDAD RESPONSABLE DEL PP**

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

**NIVELES DE GOBIERNO QUE PARTICIPAN EN LA EJECUCIÓN DEL PP**

Gobierno Nacional

**Responsables del PP**

**Responsable técnico del PP**

Nombre: **David Villavicencio Fernández**

Cargo: Gerente de Planeamiento y Presupuesto

E-mail: [dvillavicencio@osiptel.gob.pe](mailto:dvillavicencio@osiptel.gob.pe)

Teléfono: 225 1313 anexo 2373

**Coordinador de seguimiento y evaluación**

Nombre: **Sonia chacón Aybar**

Cargo: Especialista en Planeamiento

E-mail: [schacon@osiptel.gob.pe](mailto:schacon@osiptel.gob.pe)

Teléfono: 225 1313 anexo 2445

## Matriz lógica

Descripción	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<b>Resultado específico</b>			
Mejora de la provisión de servicios de telecomunicaciones	Índice de satisfacción de usuarios	Encuesta realizada por OSIPTEL.	<p>No ocurren desastres naturales que afecten gravemente los servicios de telecomunicaciones brindados.</p> <p>El Marco institucional (MTC, PJ, TC, etc.) apoya los criterios técnicos de OSIPTEL en sus fallos en el sector de Telecomunicaciones.</p> <p>Las empresas cooperan con el OSIPTEL en la implementación de las recomendaciones.</p>
<b>Productos</b>			
3.000651 Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	Nivel de calidad de voz del servicio móvil	Registros de mediciones de campo del OSIPTEL.	<p>La dimensión del espectro asignada a los operadores es adecuada para proveer los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares propuestos.</p> <p>Las entidades gubernamentales impulsan y mantienen los proyectos de inversión referentes a la infraestructura del sector telecomunicaciones.</p> <p>Las municipalidades, asociaciones de vecinos y otras entidades locales no imponen barreras para la inversión en infraestructura.</p>
	Nivel de calidad de cobertura radioeléctrica del servicio móvil	Registros de mediciones de campo del OSIPTEL.	
	Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) Nacional	Archivos fuente de los sistemas de operación y mantenimiento de las empresas operadoras – OSIPTEL	
	Tasa de Llamadas Ininterrumpidas (TLLI) Nacional	Archivos fuente de los sistemas de operación y mantenimiento de las empresas operadoras – OSIPTEL	
	Tasa de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Registros de mediciones de campo del OSIPTEL.	
	Índice de Calidad de telefonía móvil	Registros de mediciones de campo del OSIPTEL Archivos fuente de los sistemas de operación y mantenimiento de las	

		empresas operadoras - OSIPTEL	
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet	Mediciones realizadas por el OSIPTEL en supervisiones en campo de las velocidades de acceso a Internet en centros poblados para empresas operadoras del servicio de acceso a Internet.	
	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada del internet	Registro de mediciones de campo del OSIPTEL.	
<b>3000652</b> Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	Ahorro anual en telefonía fija: Monto de Ahorro Real por Aplicación del Factor de Productividad en la Canasta "D" del Servicio de Telefonía Fija.	Expediente de los Procedimientos de Ajustes Trimestrales de Tarifas – OSIPTEL.	Las entes gubernamentales realizan activamente la promoción de la competencia, en la adjudicación del espectro
	Ahorro anual por cargos diferenciados urbano rural.	Trafico reportado por empresas al OSIPTEL de acuerdo a Resolución N° 038-2010-CD/OSIPTEL (de acuerdo al cronograma establecido), cargos de interconexión tope regulados (base de datos de estos cargos) y la data de población del INEI.	
	Índice de Competencia en la Industria de Telecomunicaciones	Información periódica remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras (Resolución N° 050-2012-CD/OSIPTEL), reportes de TINE y TLLI y el Sistema de Registro de Tarifas (SIRT).	
	Índice de Competencia en Telefonía Móvil	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información periódica remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras (Resolución N° 050-2012-CD/OSIPTEL), reportes de TINE y TLLI y Sistemas de Información de Registros de Tarifas (SIRT)</li> </ul>	

	Índice de Competencia en el mercado de Internet	Información periódica remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras (Resolución N° 050-2012-CD/OSIPTEL) y Sistemas de Información de Registros de Tarifas (SIRT).	
	Índice de Competencia en el mercado de TV de Paga	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información periódica remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras (Resolución N° 050-2012-CD/OSIPTEL), Sistema de Información de registro de tarifas (SIRT).</li> </ul>	
<b>3.000653</b> Usuarios protegidos en sus derechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio de Orientación del OSIPTEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta realizada por OSIPTEL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los usuarios se informan sobre sus deberes y derechos respecto a servicios de telecomunicaciones.</li> <li>Los usuarios que participan del procedimiento de reclamo, hacen valer sus derechos, incluyendo Segunda Instancia.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de recursos de apelación resueltos en plazos menores a lo señalado por norma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes elevados por las empresas operadoras – OSIPTEL</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variación % de usuarios con conocimiento de sus derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta realizada por OSIPTEL</li> </ul>	
<b>Actividades</b>			
<b>5.005011</b> Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones	303. Supervisión realizada	Reporte de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) – OSIPTEL	<p>Los operadores colaboran activamente con el ente regulador en la mejora de los servicios.</p> <p>Los operadores realizan mejoras a la infraestructura y equipos para cumplir con los estándares de calidad de los servicios ofrecidos.</p>
<b>5.005012</b> Fiscalización en los casos de incumplimiento	304 Fiscalización realizada	Reporte de la GFS – OSIPTEL	
<b>5.005013</b> Medidas regulatorias tarifarias, de interconexión y otras	602. Medidas regulatorias	Resoluciones emitidas por OSIPTEL	Los operadores cumplen con la ejecución de la normativa y regulación establecidas.

<b>5.005014</b> Supervisión tarifaria y de interconexión	303. Supervisión realizada	Reportes de la GFS – OSIPTEL	
<b>5.005015</b> Investigaciones preliminares y solución de controversias	053. Expediente resuelto	Resoluciones emitidas por el OSIPTEL	
<b>5.005016</b> Servicios de atención, difusión, orientación y otras medidas para mejorar la satisfacción del usuario.	006. Atención	Reportes del aplicativo del OSIPTEL. Sistema de Atención y Orientación a Usuarios - ATUS	
<b>5.005017</b> Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario	303. Supervisión realizada	Reportes de la GFS – OSIPTEL	
<b>5.005018</b> Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones	053. Expediente resuelto	Resoluciones emitidas por el OSIPTEL.	Crecimiento promedio en cantidad de usuarios, servicios ofrecidos y número de empresas.  La eficiencia de las empresas operadoras respecto a procesos que involucran el procedimiento de reclamos se mantiene constante
<b>5.005019</b> Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios	287. Asistencia técnica implementada	Reporte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) y la Secretaría Técnica (ST)	

## Productos del Programa Presupuestal

Detalle del producto	
<b>3000651 Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio</b>	
<b>279 Localidad Supervisada</b>	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Localidades del ámbito rural y urbano a nivel nacional que hayan sido supervisadas; que cuenten o utilicen alguno de los servicios de telecomunicaciones.
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	Se entregan <b>supervisiones</b> en los siguientes tipos:  i) Verificación de reportes y sustento de los resultados de los indicadores de calidad enviados por las empresas operadoras: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Llamadas Completadas (TLLC), Respuesta de la Operadora (RO), Tasa de Reparaciones (TR), Tasa de

	<p>Intentos no Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transferencia de Datos (TTD);</p> <p>ii) Realización de mediciones en campo de la calidad de los servicios móviles brindados por las empresas operadoras sobre centros poblados urbanos. Se miden indicadores como: a) la Calidad de Voz (CV), b) Cobertura Radioeléctrica (CR) y c) Tasa de Entrega de Mensajes de Texto (TETM);</p> <p>iii) Verificación de la cobertura de los servicios móviles y validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con servicio;</p> <p>iv) Supervisar en campo el cumplimiento de la continuidad y disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales,</p> <p>v) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras sobre las normas concernientes a uso indebido, preselección, portabilidad numérica, entre otros;</p>
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	Directamente en las mismas localidades cuando se trata de supervisiones en campo. En caso contrario en las oficinas del OSIPTEL.
¿Quién realiza la entrega del producto?	El OSIPTEL a través de la Gerencia de Oficinas Desconcentradas (GOD) y la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS).
¿Dónde se entrega el producto?	En localidades de áreas rurales o urbanas que cuenten o utilicen alguno de los servicios de telecomunicaciones.

<b>Detalle del producto</b>	
<b>3000652 Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario</b>	
<b>554 Operador</b>	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Empresas operadoras que brindan servicios de telecomunicaciones.
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	<b>Normas y regulaciones</b> que coadyuvan a simplificar y transparentar los esquemas tarifarios de los operadores.

¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	Mediante la publicación de la normatividad y las medidas regulatorias.
¿Quién realiza la entrega del producto?	El OSIPTEL a través de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC), la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) y la Secretaria Técnica (ST).
¿Dónde se entrega el producto?	En el Diario oficial El Peruano y el portal electrónico del OSIPTEL.

<b>Detalle del producto</b>	
<b>3000653 Usuarios protegidos en sus derechos</b>	
<b>152 Usuario</b>	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	Se entrega una variada gama de bienes y servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Marco normativo</li> <li>ii) Servicios de atención y orientación al usuario</li> <li>iii) Capacitaciones</li> <li>iv) Resolución de reclamos en segunda instancia administrativa</li> <li>v) Supervisiones del marco normativo.</li> <li>vi) Promoción del fortalecimiento de las asociaciones de usuarios</li> </ul>
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	Entrega directa al usuario a través de diferentes modalidades como el servicio de atención al cliente, capacitaciones, cursos, campañas de difusión, monitoreo del cumplimiento de las resoluciones que resuelven controversias, etc.
¿Quién realiza la entrega del producto?	El OSIPTEL a través de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU), Gerencia de Oficinas Desconcentradas (GOD), Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) y la Secretaria Técnica (ST).
¿Dónde se entrega el producto?	Las disposiciones normativas se publican en el Diario Oficial “El Peruano” y en el portal electrónico del OSIPTEL.  Las supervisiones y actividades de orientación, difusión y de fortalecimiento a asociaciones se desarrollan en localidades y centros poblados a nivel nacional. Las resoluciones de apelaciones y quejas se notifican en los domicilios de los usuarios que hayan realizado un reclamo en segunda instancia.



## Actividades del Programa Presupuestal

Producto 3000651. Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio				
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
<b>5005011</b> Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones.	303.Supervisión realizada	X		
<b>5005012</b> Fiscalización en los casos de incumplimiento	304. Fiscalización realizada	X		

Producto 3000652. Empresas Operadores cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario				
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
<b>5005013</b> Medidas regulatorias tarifarias, de interconexión y otras.	602. Medidas Regulatorias	X		
<b>5005014</b> Supervisión tarifaria y de interconexión	303. Supervisión realizada	X		
<b>5005015</b> Investigaciones preliminares y solución de controversias	053. Expediente resuelto	X		

Producto 3000653. Usuarios protegidos en sus derechos				
Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
<b>5005016</b> Servicios de atención, difusión, orientación y otras medidas para mejorar la satisfacción del usuario.	006. Atención	X		
<b>5005017</b> Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario	303. Supervisión realizada	X		
<b>5005018</b> Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones	053. Expediente resuelto	X		
<b>5005019</b> Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios	287. Asistencia técnica implementada	X		