

Organización Interna

Órganos de alta dirección

Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano de dirección máximo de OSIPTEL. Tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por cinco miembros designados mediante resolución suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros; por el Ministro de Economía y Finanzas; y por el Ministro de Transportes y Comunicaciones.

Presidencia

La Presidencia es el órgano encargado de la dirección y representación del organismo. El Presidente ejerce funciones ejecutivas de dirección y representación de OSIPTEL.

Gerencia General

La Gerencia General es el órgano ejecutivo responsable de la marcha administrativa de la institución y de la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y de la Presidencia de OSIPTEL. Asimismo, desarrolla los aspectos funcionales que las leyes y reglamentos le asignen. Participa en las sesiones del Consejo Directivo.

Órgano de control

Gerencia de Control Institucional

La Gerencia de Control Institucional tiene por finalidad ejecutar el control posterior de las operaciones contables, financieras, administrativas y operativas de OSIPTEL. Asimismo, evalúa en qué medida las normas internas, lineamientos y procedimientos puestos en práctica son eficaces para salvaguardar los activos, asegurar la confiabilidad de la información contable y tender a una gestión eficiente que cumpla con las metas y programas trazados, y con la obtención de resultados previstos.

Órganos de apoyo

Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario

La Gerencia Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario es el área encargada de planificar, ejecutar y supervisar la comunicación de OSIPTEL así como su identidad corporativa, constituyéndose en vocero de la institución frente a los diversos agentes que forman su grupo objetivo. Asimismo, se encarga de la atención y orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Gerencia de Administración y Finanzas

La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de obtener y administrar los recursos económicos y financieros asignados a la institución. Tiene bajo su ámbito institucional la administración del potencial humano, recursos materiales, administración documentaria, archivo central de la institución y centro de documentación. Asimismo, coopera con el fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.

Órganos de línea

Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico

La Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico propicia la definición de los marcos regulatorios necesarios para la operación de los servicios ya establecidos y el ingreso de nuevos servicios públicos de telecomunicaciones al mercado, en el marco del desarrollo tecnológico y la convergencia de las industrias, optimizando el uso de recursos escasos (espectro radioeléctrico, numeración, etc.) en beneficio del usuario final, con fines de promover la inversión privada y la libre y leal competencia en el sector de telecomunicaciones.

Gerencia Legal

La Gerencia Legal está a cargo de la asesoría jurídica de OSIPTEL cuya finalidad es absolver consultas sobre las obligaciones y derechos derivados de las leyes y contratos en cuanto afectan al Organismo o las personas comprendidas en el ámbito de competencia de éste.

Gerencia de Relaciones Empresariales

La Gerencia de Relaciones Empresariales propone la normativa correspondiente a la leal competencia en el desarrollo de actividades de telecomunicaciones velando por el cumplimiento de las obligaciones en dichas materias y facilitando el desenvolvimiento de las empresas operadoras existentes y potenciales en el sector. Asimismo, se encarga de administrar la solución de controversias entre empresas operadoras por la vía administrativa y por la vía de arbitraje organizado por OSIPTEL.

Gerencia de Usuarios

La Gerencia de Usuarios promueve el estudio de la temática de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con el objeto de diseñar los instrumentos normativos de acuerdo con el marco legal. Asimismo, evalúa el impacto de las medidas regulatorias adoptadas y promueve la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de usuarios y empresas.

Gerencia de Fiscalización

La Gerencia de Fiscalización es responsable de ejecutar las acciones de supervisión a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de cautelar el cumplimiento de las normas,

dispositivos, reglamentos y compromisos contractuales suscritos con el Estado Peruano.

Gerencia de Fitel

La Gerencia de Fitel es la instancia que administra los recursos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) para el desarrollo de los servicios en las áreas rurales y lugares considerados de preferente interés social. Diseña e implementa esquemas de funcionamiento del Fondo y su utilización eficiente para el financiamiento de los servicios de telecomunicaciones.

Órganos resolutivos

Cuerpos Colegiados

Los Cuerpos Colegiados son órganos competentes para conocer y resolver en primera instancia administrativa los conflictos y controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre empresas operadoras; entre éstas y empresas no operadoras en los casos previstos por la ley; y/o entre empresas operadoras y sus usuarios.

Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias -TSC- es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones por las resoluciones que emiten los Cuerpos Colegiados en primera instancia en uso de su función de solución de controversias.

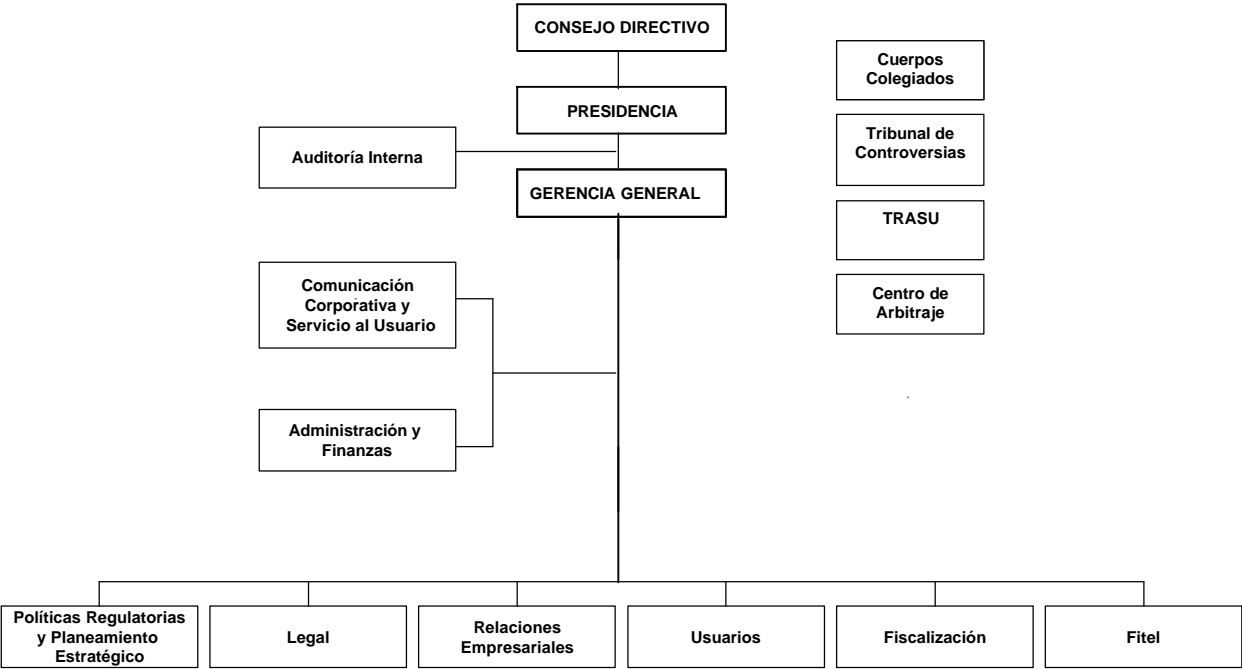
Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios — TRASU

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL — TRASU, es la segunda y última instancia administrativa que tiene la función de revisar las apelaciones y quejas que los usuarios consideran no haber sido resueltos debidamente por la empresa operadora.

Centro de Arbitraje

El Centro de Arbitraje de OSIPTEL ha sido concebido para contribuir a la solución de conflictos entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la institucionalización y administración de arbitrajes. Adicionalmente, se prevé la posibilidad de que el Centro administre o colabore en el desarrollo de otras modalidades orientadas a la solución de conflictos, a la proyección de una solución o que participen en la solución misma, a fin de presentar a los interesados una amplia oferta de servicios de administración de conflictos que permita encontrar soluciones.

ESTRUCTURA ORGANICA



Método de Trabajo

Desde el inicio de sus actividades OSIPTEL buscó desarrollar una metodología de trabajo que le permita garantizar la mayor transparencia en el proceso de toma de decisiones regulatorias. Por ello incluyó como parte del marco normativo, entre sus mecanismos de trabajo, la publicación para comentarios de los interesados de todo proyecto de norma de carácter general. Esta situación ha permitido conocer la opinión de las empresas y de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, además de conocer los problemas que eventualmente podrían crearse.

Los aportes recibidos han sido debidamente analizados y evaluados por las diferentes gerencias de OSIPTEL a fin de considerarlos en las propuestas normativas. La consulta pública es el procedimiento regular excepto cuando un Contrato de Concesión establece un mecanismo o procedimiento a seguir para la actuación del regulador.

La realización de Audiencias Públicas es otro procedimiento que OSIPTEL utiliza para que las partes interesadas y el público en general interactúen y opinen sobre aquellas normas que afecten el interés público. Este mecanismo permite crear una relación directa entre el Organismo y los interesados en el intercambio de puntos de vista y precisión de temas, para que las contribuciones resultantes sean consideradas en el momento de la toma de decisiones.

El proceso de consultas a las partes interesadas también es utilizado en la solución de controversias entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones o entre una empresa operadora y los usuarios. La Alta Dirección de OSIPTEL considera que éste es un mecanismo eficiente para lograr el acercamiento entre las partes que sostienen una divergencia puesto que permite consultarles respecto de los incidentes que van surgiendo en el curso del proceso. Este mecanismo de consulta, de conversación abierta y fluida, ha permitido que gran parte de las diferencias sometidas al conocimiento administrativo de OSIPTEL sean solucionadas por convenio entre las partes mediante conciliación.

En caso de no resolverse las diferencias, queda abierta la posibilidad de acudir a Cuerpos Colegiados *ad hoc* para la solución de controversias entre empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, siendo éste otro mecanismo que busca dar transparencia al proceso regulatorio. OSIPTEL busca que dichos Cuerpos Colegiados, quienes gozan de autonomía, tengan una composición multidisciplinaria de profesionales especializados en las materias que son motivos de controversia.

Otras actividades orientadas a dar transparencia a las decisiones regulatorias de OSIPTEL son la publicación en la página web institucional de la agenda de sesiones del Consejo Directivo, reuniones de los funcionarios con las empresas

o asociaciones de usuarios, proyectos de normas, información sobre la gestión administrativa, y publicaciones diversas entre las que se encuentran los estudios técnicos que sustentan las decisiones regulatorias de OSIPTEL, así como las políticas regulatorias aplicadas en otros países.

Transparencia y Acceso a la Información

Transparencia y Acceso a la Información

Como entidad administrativa adscrita al Gobierno Central, OSIPTEL se encuentra sujeta a las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, promulgado por el Presidente de la República y publicado en abril de 2003. En ese sentido, OSIPTEL ha establecido una serie de mecanismos para posibilitar a los interesados en general el acceso a la información pública que posee. De esta manera, busca promover la transparencia de sus actos, demostrando su compromiso de organismo Público interesado en facilitar a los ciudadanos el ejercicio de su derecho constitucional de acceso a la información.

En ese orden de ideas, OSIPTEL continuó durante el año 2003 brindando información sobre las actividades de su competencia actuando, como regla general, bajo el principio de publicidad, previendo para tal efecto una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información. Así, cuenta con una página web institucional permanentemente actualizada, a la vez de atender las consultas y requerimientos de información de usuarios, empresas, entidades gubernamentales, Congreso, Defensoría del Pueblo, otras instituciones y cualquier interesado en obtener la información pública que posee este organismo.

Una medida importante de OSIPTEL en este aspecto ha sido la emisión de la Resolución de Presidencia N° 085-2003-PD/OSIPTEL en setiembre de 2003, mediante la cual se designa al funcionario responsable de mantener actualizado el portal web institucional y a los funcionarios responsables de entregar la información solicitada a OSIPTEL, en cumplimiento de una de las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM. De esta manera, se asegura a los solicitantes de información la entrega de la misma en estricto cumplimiento del principio de publicidad.

Solicitudes de Información 2003

Entidad	Dependencia / adscripción	Funcionario responsable de brindar la información / N° Resolución de designación
OSIPTEL	Presidencia del Consejo de Ministros	<p>Johnny Kadena Hirashire (Lima - Sede Central y Oficina Descentralizada Lima Norte)</p> <p>Resolución de designación: Resolución de Presidencia N° 085-2003-PD/OSIPTEL (publicada en el Diario Oficial El Peruano el 08 de septiembre de 2003)</p> <p>Nicolás Iscarra (Arequipa) Maurice Pacheco (Cusco) César Reyes (Ica) Rocío Vásquez-Caicedo (Junín) Luis Ponce (La Libertad) Rafael Changaray (Loreto) Cristhian Dediós (Piura)</p>

Periodo de ingreso de la solicitud	Total de solicitudes ingresadas a la entidad	Atendidas	
		Atendidas	No atendidas
De octubre 2002 a diciembre 2003	128	123	5

Tratamiento de la información confidencial

Información confidencial es aquella cuya difusión no resulta conveniente debido a los efectos que pudiera generar su divulgación en el mercado, atendiendo a que pudiera considerarse como un secreto industrial o comercial.

En ese sentido, con el objeto de brindar mayores garantías a los agentes del mercado sobre el manejo de la información que recibe OSIPTEL, y a fin de cumplir con las disposiciones de la Ley de Desarrollo de Funciones de la Institución — Ley N° 27336, en el año 2001 se consideró necesario elaborar un Reglamento que establezca criterios para determinar qué tipo de información debe ser declarada confidencial. Es así que desde noviembre del mismo año se encuentra vigente el Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y

Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSIPTEL a través de la Resolución N° 049-2001-CD/OSIPTEL, en la que se establece el procedimiento que deben seguir, tanto las empresas como OSIPTEL, al momento de tratar con información confidencial.

El Reglamento establece que la información confidencial puede ser reservada o restringida, en atención a su contenido o a la oportunidad en que sería divulgada o a otro factor razonable, correspondiendo su declaración a un pedido de las empresas operadoras o de oficio por parte de OSIPTEL. Este Reglamento fue modificado en febrero de 2002, mediante Resolución N° 006-2002-CD/OSIPTEL, en cuanto a la facultad de algunos órganos de OSIPTEL para declarar la confidencialidad de cierta información. También se estableció el mecanismo que corresponde a la interposición del recurso de reconsideración en los casos en que el órgano que resuelve sobre la confidencialidad actúa como instancia única.

Dada la casuística obtenida de los requerimientos de las empresas para obtener la declaración de confidencialidad de cierta información, durante el año 2003 OSIPTEL comenzó a trabajar en un proyecto de norma que pretende establecer una lista de temas considerados públicos, así como la lista de temas considerados confidenciales en la modalidad de restringido y reservado. El proyecto propone la entrada en vigencia de una norma de carácter general en la cual se establezca previamente la información que OSIPTEL considerará como pública o confidencial (en la modalidad de reservada o restringida) en aplicación de los criterios establecidos por el Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSIPTEL, sin que para ello se requiera un pronunciamiento del regulador en cada caso. Asimismo, OSIPTEL se encuentra trabajando en un proyecto de norma destinada a adecuar dicho Reglamento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N°27806.

Relaciones Institucionales

Relaciones Internacionales

Puesto que el sector telecomunicaciones es uno de los más dinámicos en el ámbito mundial por los avances tecnológicos que desarrollan las empresas privadas que lo conforman, constituye un reto para los organismos reguladores estar atentos a los desarrollos y realizar los análisis correspondientes sobre los impactos que tendrán sobre el comportamiento del sector en su integridad y en especial sus efectos sobre el nivel de competencia y las relaciones usuario-empresa. En este esquema, es importante mantener una política activa de relaciones internacionales y cooperación técnica a fin de estar adecuadamente preparados para desempeñar nuestra labor.

Los principales foros internacionales del sector telecomunicaciones, entre los que destacan la Unión Internacional de las Telecomunicaciones — UIT, la Cooperación Económica Asia - Pacífico — APEC, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones — CITEL, y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones — REGULATEL, se han convertido en el escenario donde se toman decisiones y recomendaciones que afectan el desarrollo de los mercados de telecomunicaciones locales y globales, así como la forma en que los agentes se relacionan en su interior. Además representan una excelente oportunidad que permite una comunicación fluida para lograr intercambios de experiencia a nivel de los agentes del mercado y para conseguir fuentes de financiamiento para el desarrollo de proyectos de asistencia técnica y/o capacitación.

En ese sentido, una presencia y participación activa de OSIPTEL en los foros internacionales permite:

- Mantenerse actualizado con los avances y experiencias que se dan en el ámbito internacional en temas de regulación, competencia, nuevas tecnologías y supervisión del mercado de las telecomunicaciones.
- Sustentar y validar la posición del regulador en los temas que lo requieran.
- Establecer contactos con funcionarios de otras Administraciones a fin de recurrir a ellos para el intercambio de información y experiencias.

Con el desarrollo de las actividades arriba descritas, OSIPTEL estará en condiciones de:

- Conocer las mejores prácticas a nivel internacional en los diferentes temas de agenda institucional.
- Contar con información relevante que le permita asumir una posición institucional frente a un tema específico.
- Diseñar políticas en relación con un tema específico que se traduzcan en normas que estén en armonía con el contexto internacional.
- Contar con los contactos necesarios para lograr el apoyo financiero o la canalización del mismo para la financiación de proyectos de asistencia técnica y capacitación

OSIPTEL ha realizado durante el año 2003 acciones para mantener una posición de institución modelo dentro de la región, y cuyas decisiones y actividades sean consideradas como 'mejores prácticas' y replicadas en otros países con un menor grado de avance que Perú en el sector telecomunicaciones. Al respecto, OSIPTEL fue nominado al premio "Mejor Regulador Latinoamericano del Año 2003" organizado por la empresa consultora Pyramid Research en la Cumbre Latinoamericana 2003.

De igual manera, en el IV Simposio Mundial para Organismos Reguladores realizado en Ginebra, Suiza en diciembre de 2003, OSIPTEL recibió un reconocimiento especial por su participación activa en el Foro Mundial de Reguladores GREX.

Visitas de Delegaciones de Gobiernos Extranjeros

Junio 2003

Tema: Servicio Universal en el Perú

DELEGACIÓN DE TANZANIA

Funcionarios del Gobierno:

- Proyecto de Privatización y Desarrollo del Sector Privado financiado por el Banco Mundial
- Tanzania Communications Commission-Regulator

DELEGACIÓN DE LA REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO

Funcionarios del Gobierno - Fondo de acceso universal

Julio 2003

Tema: Servicio Universal en el Perú

DELEGACIÓN DE MAURITANIA

Funcionarios del Gobierno:

Octubre 2003

Tema: Capacitación y asistencia a Foros Internacionales

DELEGACIÓN DE COSTA DE MARFIL

Funcionarios de la Agencia de Telecomunicaciones del Gobierno

Asistencia a Foros Internacionales en el año 2003

Entre los hechos ocurridos es de destacar la participación activa de OSIPTEL en el Foro de Entes Reguladores de América Latina — REGULATEL. En este Foro, OSIPTEL fue nombrado miembro del comité de Gestión y perteneció a dos grupos de trabajo: el Grupo de Indicadores Regionales liderado por COFETEL de México, y el Grupo de Interconexión liderado por OSIPTEL. Para este último grupo se elaboró un primer documento denominado "La Interconexión en el Ámbito de REGULATEL", estudio que captura las experiencias de los países miembros. Asimismo, es oportuno indicar que en la VI Plenaria de presidentes de REGULATEL, se eligió a OSIPTEL como organismo miembro encargado de presidir el Foro para el periodo Diciembre 2004 - Noviembre 2005.

Durante el transcurso del año 2003 OSIPTEL participó en eventos internacionales organizados por organismos reguladores, foros y empresas consultoras tales como UIT, REGULATEL, APEC TEL, Instituto de las Américas, CEPAL, Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos — FCC, Banco Mundial, AHCIET, CANITEC, CINTEL, SUBTEL, Pyramid Research, ALACEL, entre otros.

Asistencia de OSIPTEL a Eventos Internacionales

Encuentro de Corresponsales de REGULATEL

13 al 15 de marzo, 2003, Bogotá, Colombia

Representante(s): Liliana Ruiz de Alonso

Organizador del Evento: REGULATEL

Resolución de Autorización: RM 072-2003-PCM

APECTEL 27

22 al 30 de marzo, 2003, Malasia

Representante(s): Jorge Kanashiro .

Organizador del Evento: APEC

Resolución de Autorización: RM 089-2003-PCM

8va CONFERENCIA ANUAL DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN DE LAS AMERICAS

5 al 6 de junio, 2003, Miami, Estados Unidos

Representante(s): Edwin San Román

Organizador del Evento: INSTITUTE OF AMERICAS

Resolución de Autorización: RM 170-2003-PCM

SEMINARIO "APOYANDO EL DESARROLLO DE LA TELEFONÍA MÓVIL: CPP, Sistemas de Cobranza y Nuevos Servicios en América Latina"

17 y 18 de julio, 2003, Miami, Estados Unidos

Representante(s): Liliana Ruiz / Paul Phumpiu

Organizador del Evento: Asociación Latinoamericana de Telefonía Móvil - ALACEL
Resolución de Autorización: RM 237-2003-PCM

TRES EVENTOS INTERNACIONALES ORGANIZADOS POR REGULATEL, SUBTEL, AHCJET, CEPAL y BANCO MUNDIAL

23 y 26 de julio, 2003, Santiago, Chile

Representante(s): Edwin San Román

Organizador del Evento: REGULATEL, SUBTEL, AHCJET, CEPAL y BANCO MUNDIAL.

Resolución de Autorización: RM 242-2003-PCM

28° REUNION DEL GRUPO DE TRABAJO DE APEC TEL - APEC TEL 28

05 - 08 de octubre, 2003, Taipei, China

Representante(s): Liliana Ruiz de Alonso.

Organizador del Evento: APEC TEL y Australian APEC Studies Centre

Resolución de Autorización: RM 308-2003-PCM

CUMBRE ANUAL LATINOAMERICANA 2003 - Latin America Summit 2003

08 - 09 de octubre, 2003, Miami, Estados Unidos

Representante(s): Edwin San Román

Organizador del Evento: Pyramid Research

Resolución de Autorización: RM 321-2003-PCM

PASANTIA: OFICINAS DE LA COMISION FEDERAL DE COMUNICACIONES (FCC)

14 - 17 de octubre, 2003, Washington D.C., Estados Unidos

Representante(s): Liliana Ruiz, Paul Phumpiu, Manuel Suárez, Percy Fernández, Sergio Cifuentes.

Organizador del Evento: Comisión Federal de Comunicaciones (FCC)

Resolución de Autorización: RM 328-2003-PCM

XVIII CONGRESO NACIONAL Y IX ANDINO DE TELECOMUNICACIONES ANDICOM'2003

29 - 31 de octubre, 2003, Cartagena de Indias, Colombia

Representante(s): Edwin San Román.

Organizador del Evento: Centro de Investigación de las Telecomunicaciones de Colombia (CINTEL)

Resolución de Autorización: RM 345-2003-PCM

PRIMER SEMINARIO INTERNACIONAL "Futuro de las Telecomunicaciones por cable - Retos y perspectivas de las redes de banda ancha"

12 - 14 de noviembre, 2003, México D.F., México

Representante(s): Edwin San Román.

Organizador del Evento: Cámara Nacional de la Industria de Televisión por Cable

(CANITEC) de México.

Resolución de Autorización: RM 359-2003-PCM

TELECOM / IT Connectivity Workshop for Underserved Areas

Charting the Future Direction of Viable Commercial and Sustainable Approaches

20 - 21 de noviembre, 2003, Santiago, Chile

Representante(s): Jesús Guillén M.

Organizador del Evento: Institute of Americas y la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) de Chile.

Resolución de Autorización: RM 361-2003-PCM

II CUMBRE DE PRESIDENTES DE REGULADORES EUROPEOS Y LATINOAMERICANOS - VI PLENARIO DE REGULATTEL

01 - 04 de diciembre, 2003, Santo Domingo, República Dominicana

Representante(s): Edwin San Román.

Organizador del Evento: Grupo de Reguladores Independientes de Europa (IRG), Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATTEL) e Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

Resolución de Autorización: RM 383-2003-PCM

IV SIMPOSIO MUNDIAL PARA ORGANISMOS REGULADORES

08 - 09 de diciembre, 2003, Ginebra, Suiza

Representante(s): Edwin San Román.

Organizador del Evento: Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Resolución de Autorización: RM 383-2003-PCM

Cooperación Técnica Internacional

De otro lado, en relación con la Cooperación Internacional, es de resaltar que en julio de 2003 se firmó el Grant Agreement entre la Agencia de Comercio y Desarrollo de Estados Unidos — USTDA y OSIPTEL, por el cual USTDA se compromete a financiar a OSIPTEL una Asistencia Técnica para la realización de un proyecto de formación de capacidad en telecomunicaciones (Technical assistance for the telecom capacity building project). Asimismo en julio, en Santiago de Chile, se firmó el “Memorando de Entendimiento entre el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones del Perú y la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile en materia de cooperación para el desarrollo de las telecomunicaciones”. Los principales temas de cooperación a ser desarrollados comprenden: la fiscalización de los servicios, el estudio de temas de libre competencia en el sector, la protección de los derechos de los usuarios, la elaboración de propuestas de metas de universalización y de calidad

de los servicios, la evaluación de mecanismos para masificación del acceso en banda ancha, entre otros.

Es importante mencionar que OSIPTEL realiza de manera permanente el seguimiento a los requerimientos de información (encuestas, consultas sobre regulación y situación de los mercados, entre otros) de parte de reguladores, otras entidades del Estado peruano como el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores, organismos internacionales (como CITEL, UIT, REGULATEL, etc.), potenciales inversionistas, entre otros.

Relaciones Institucionales

Durante el año 2003 se llevaron a cabo un conjunto de actividades de comunicación directa con diversos representantes relacionados con el sector telecomunicaciones y el gobierno, a fin de intercambiar opiniones sobre temas de mutuo interés, así como consolidar relaciones de largo plazo. En total, OSIPTEL participó en cincuenta y ocho reuniones de trabajo.

Reuniones de Trabajo - 2003

Marzo – Cuatro reuniones

Tema: Conectividad

Lugar: OSIPTEL

Participantes: APOYO, BID, OSIPTEL

Tema: Cargo de terminación en telefonía fija

Lugar: OSIPTEL

Participantes: AT&T LATIN AMERICA, OSIPTEL

Tema: Planes tarifarios

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA, OSIPTEL

Tema: Cargo de interconexión

Lugar: OSIPTEL

Participantes: AT&T LATIN AMERICA, OSIPTEL

Abril – Tres reuniones

Tema: Tarifas fijo-móvil

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TIM, OSIPTEL

Tema: Préstamo Programático de Descentralización - Competitividad
Lugar: OSIPTEL
Participantes: OSINERG, OSITRAN, SUNASS, BANCO MUNDIAL, OSIPTEL

Tema: Tarifas Fijo - Móvil
Lugar: OSIPTEL
Participantes: BELLSOUTH, NEXTEL, TELEFÓNICA MÓVILES, TIM, OSIPTEL

Mayo – Siete reuniones

Tema: Competencia en los Servicios de Larga Distancia & Internet
Lugar: OSIPTEL
Participantes: AMERICATEL, OSIPTEL

Tema: Segunda presentación de proyecto rural
Lugar: OSIPTEL
Participantes: TIM, OSIPTEL

Tema: Soluciones tecnológicas y modelos de negocio para incrementar la penetración de las comunicaciones en sector rural.
Lugar: OSIPTEL
Participantes: ALCATEL, OSIPTEL

Tema: Cargo único para terminaciones en red móvil
Lugar: OSIPTEL
Participantes: NEXTEL, OSIPTEL

Tema: Proceso de divulgación de las nuevas tecnologías y su aplicación en zonas rurales
Lugar: OSIPTEL
Participantes: ERICSSON, OSIPTEL

Tema: Incremento del número de Recursos de Apelación y Queja que se elevan al TRASU
Lugar: OSIPTEL
Participantes: TELEFÓNICA DEL PERÚ, OSIPTEL

Tema: Información de Tráfico Larga Distancia
Lugar: OSIPTEL
Participantes: AMERICATEL, OSIPTEL

Junio – Nueve reuniones

Tema: Cargo de terminación en redes móviles
Lugar: OSIPTEL
Participantes: NEXTEL, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica a través de Líneas Eléctricas
Lugar: Transmantaro
Participantes: CONSORCIO TRANSMANTARO, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica a través de Líneas Eléctricas
Lugar: Transportadora de Gas del Perú
Participantes: TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERÚ, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica a través de Líneas Eléctricas
Lugar: Isa Perú
Participantes: ISA PERÚ, OSIPTEL

Tema: Funcionamiento de los Sistemas Rurales y Trabajos de Supervisión
Lugar: OSIPTEL
Participantes: GILAT TO HOME, OSIPTEL

Tema: Desarrollo de la competencia de ADSL
Lugar: OSIPTEL
Participantes: INFODUCTOS Y TELECOMUNICACIONES, OSIPTEL

Tema: Promover alianzas estratégicas entre operadoras y Minitelcom (Rural)
Lugar: OSIPTEL
Participantes: CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO, OSIPTEL

Tema: Supervisiones y Fiscalizaciones OSIPTEL, relacionados al Marco Normativo de Usuarios y solicitud de información por parte del regulador
Lugar: OSIPTEL
Participantes: ADEPSEP, OSIPTEL

Tema: ADSL Proyectos Pilotos Rurales
Lugar: OSIPTEL
Participantes: TELEFÓNICA DEL PERÚ, OSIPTEL

Julio – Catorce reuniones

Tema: Coordinaciones para plan de trabajo
Lugar: OSIPTEL
Participantes: ANATEL (Brasil), OSIPTEL

Tema: Experiencia de OSIPTEL
Lugar: OSIPTEL
Participantes: SITTEL (Bolivia), OSIPTEL

Tema: Servicio Universal

Lugar: OSIPTEL

Participantes: CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO, OSIPTEL

Tema: Proyecto de Acciones Conjuntas

Lugar: OSIPTEL

Participantes: ASPEC, OSIPTEL

Tema: Comunicaciones a través de Líneas Eléctricas

Lugar: OSIPTEL

Participantes: MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica en Redes Eléctricas

Lugar: Red de Energía del Perú

Participantes: RED DE ENERGÍA DEL PERÚ, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica en Redes Eléctricas

Lugar: OSIPTEL

Participantes: GRUPO ISA - RED ELÉCTRICA DEL PERÚ, OSIPTEL

Tema: Corredor Andino de Telecomunicaciones

Lugar: OSIPTEL

Participantes: ASETA, OSIPTEL

Tema: Fraude - Piratería en Telefonía Larga Distancia

Lugar: OSIPTEL

Participantes: IDT, IMPSAT, CONVERGIA, ESTUDIO MIRANDA & AMADO, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica en Redes Eléctricas

Lugar: Redesur

Participantes: REDESUR, OSIPTEL

Tema: Mercado Móvil

Lugar: OSIPTEL

Participantes: BELLSOUTH, OSIPTEL

Tema: Proyectos Rurales

Lugar: OSIPTEL

Participantes: CANCELLERÍA, OSIPTEL

Tema: Fibra Óptica a través de Líneas Eléctricas

Lugar: Transportadora de Gas

Participantes: TRANSPORTADORA DE GAS, OSIPTEL

Tema: Tecnologías Inalámbricas para uso rural

Lugar: OSIPTEL

Participantes: CISCO SYSTEMS, OSIPTEL

Agosto – Tres reuniones

Tema: Entorno Externo

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA, OSIPTEL

Tema: Proyecto Piloto Ancash

Lugar: OSIPTEL

Participantes: RURAL TELECOM, OSIPTEL

Tema: Situación de las comunicaciones rurales de TdP y proyectos pilotos

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA DEL PERÚ, OSIPTEL

Setiembre – Siete reuniones

Tema: Planes tarifarios BellSouth

Lugar: OSIPTEL

Participantes: BELLSOUTH, OSIPTEL

Tema: Proyectos de Telefonía Rural

Lugar: Telefónica

Participantes: TELEFÓNICA, OSIPTEL

Tema: Planes en Móviles

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA MÓVILES, OSIPTEL

Tema: Competencia en Larga Distancia

Lugar: OSIPTEL

Participantes: AMERICATEL, OSIPTEL

Tema: Acceso Indirecto al ADSL

Lugar: OSIPTEL

Participantes: RED CIENTÍFICA PERUANA, OSIPTEL

Tema: Convergencia Sector Eléctrico – Telecomunicaciones

Lugar: OSIPTEL

Participantes: EGEMSA, ELECTROSURESTE, TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERÚ, OSIPTEL

Tema: Proyecto de Resolución sobre requerimientos de información a los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones

Lugar: OSIPTEL

Participantes: ADEPSEP, OSIPTEL

Octubre – Seis reuniones

Tema: Presentación de la red GTH a la sociedad civil, Instalación Internet en proyecto FITEL I. Situación del Tráfico de la red.

Lugar: OSIPTEL

Participantes: GILAT TO HOME, OSIPTEL

Tema: Protocolar

Lugar: Viernes, 17 de octubre, 10:00 hrs. – OSIPTEL

Participantes: NEXTEL & ANÁLYSYS, OSIPTEL

Tema: Oferta del Modelo Minorista ADSL de Telefónica del Perú

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TERRA, OSIPTEL

Tema: Proyectos Rurales en lugares de intervención del USAID

Lugar: OSIPTEL

Participantes: PRODES – USAID, OSIPTEL

Tema: Protocolar

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TIM, OSIPTEL

Tema: Evolución del ADSL en el Perú

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA, OSIPTEL

Noviembre - Cuatro reuniones

Tema: Protocolar

Lugar: OSIPTEL

Participantes: RED CIENTÍFICA PERUANA, OSIPTEL

Tema: Equipos Terminales – Regulación en telefonía móvil

Lugar: OSIPTEL

Participantes: BELLSOUTH, OSIPTEL

Tema: Protocolar

Lugar: OSIPTEL

Participantes: U.S. TDA, EMBAJADA USA, OSIPTEL

Tema: Modelo mayorista y evolución del ADSL en el Perú

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA DEL PERÚ, OSIPTEL

Diciembre – Una reunión

Tema: Publicación de Tarifas

Lugar: OSIPTEL

Participantes: TELEFÓNICA MÓVILES, OSIPTEL

Así también, se organizaron tres Audiencias Públicas, sobre los siguientes temas y con la finalidad de elaborar el marco regulatorio respectivo:

- Interconexión por Terminación de Llamada en la Red del Servicio de Telefonía Fija Local;
- Establecimiento del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación de las Llamadas de Larga Distancia que se realicen bajo el Sistema de Llamada por Llamada;
- Establecimiento de las Nuevas Tarifas Máximas Fijas — Tarifas Tope para las Prestaciones de Facturación Detallada — Modalidad A, de No Publicar el Nombre y Número del Abonado en la Guía Telefónica, de Cambio de Titularidad, y de Traslado de Línea Telefónica, que brinda la empresa concesionaria Telefónica del Perú S.A.A.

Por otra parte, OSIPTEL realizó presentaciones teatrales y pasacalles con la finalidad de orientar a los usuarios de los servicios supervisados, coordinando para ello el permiso y apoyo de diversas Municipalidades en Lima así como las Municipalidades de Ica, Cusco, Piura, Iquitos y Trujillo.

Prensa, Publicidad y Publicaciones

Prensa

Las acciones de prensa de OSIPTEL durante el año 2003 se orientaron a mantener y reforzar su comunicación con los medios, a través de información relevante sobre el sector y sobre las diversas acciones que realiza en el desarrollo de sus funciones. Para ello se emitieron diversas notas de prensa, se concedieron entrevistas con medios escritos, radiales y televisivos, así como se realizaron conferencias de prensa en Lima y otras regiones del país.

En cuanto a las notas de prensa, OSIPTEL preparó y emitió treinta y dos (32) de las mismas referidas a diversos temas de interés sobre los servicios de telecomunicaciones. Por el lado de las entrevistas, se concedieron ciento setenta y uno (171) referidas a temas de interés para los usuarios y el mercado en general, tanto en medios escritos, radiales, televisivos y virtuales del ámbito nacional como a agencias de noticias extranjeras. Otra actividad importante fue la realización de un Taller de Prensa en abril de 2003 contando con la participación de representantes de emisoras radiales de Lima y provincias. El taller trató sobre aspectos generales y temas de actualidad del sector.

Por otra parte, OSIPTEL convocó a un total de 09 conferencias de prensa para tratar diversos temas como:

- Evaluación de las propuestas de ajuste tarifario en el servicio de telefonía fija;
- Primeros resultados de la comercialización de planes tarifarios;
- Presentación del compendio estadístico del sector telecomunicaciones 1994-2002;
- Promoción de proyectos de telecomunicaciones en zonas rurales conjuntamente con Pro Inversión;
- Certificación ISO 9001:2000 obtenida por OSIPTEL
- Eventos de orientación y difusión de derechos de usuarios en diferentes ciudades del país.

La emisión de las noticias diarias del sector, MailNews, continuó durante el año 2003 lanzándose una nueva versión del mismo con un formato más ágil y práctico. Se prepararon y enviaron doscientos cuarenta y cinco (245) MailNews diarios, cuarenta y nueve (49) semanales y doce (12) mensuales dirigidos a una base de aproximadamente dos mil novecientos cincuenta (2,950) contactos.

Publicidad

En concordancia con la política de acercamiento al usuario de la institución, OSIPTEL llevó a cabo una campaña integral de comunicación utilizando publicidad en medios masivos y alternativos. La estrategia de comunicación utilizada estuvo enfocada a llamar la atención de los usuarios actuales y potenciales a fin de que se informen antes de tomar alguna decisión sobre la contratación de cualquier servicio de telecomunicaciones, así como sobre la

importancia de conocer sus derechos para luego ejercerlos y evitar así problemas por falta de información. Para ello se utilizó la frase "Ponte Mosca" en todas las piezas utilizadas, teniendo la campaña una duración de 4 semanas. A continuación se presenta un resumen de los medios utilizados en la campaña:

Publicidad en medios de comunicación año 2003

Medio	Características	Cobertura
Televisión (2,4,5,7 y 9)	Spots de 25" y 10"	Nivel Nacional
Radio RPP	Spot de 20"	Nivel Nacional
Prensa		
El Comercio	2 Avisos robapágina 4 avisos pie de página	Nivel Nacional
Trome	1 aviso roba página y 4 avisos pie de página	Lima
La República	1 aviso roba página y 4 avisos pie de página	Lima
La Industria	1 aviso roba página y 4 avisos pie de página	Trujillo
Correo	1 aviso roba página y 4 avisos pie de página	Lima, Piura y Arequipa
Paneles	6 paneles de 3 x 2 m	Lima
Acercamiento	16 presentaciones con teatro callejero	Lima
	94 jornadas itinerantes a distritos y/o provincias	Lima y ámbito de acción de oficinas descentralizadas

Publicaciones

Entre las publicaciones periódicas emitidas por OSIPTEL en el año 2003 se encuentran:

Boletín Usuarios Telecom: se ha elaborado, diseñado, impreso y distribuido folletos de orientación para usuarios, sirviendo éste material de gran utilidad y apoyo para las labores y campañas de orientación a usuarios realizadas a nivel nacional.

Por el lado de las publicaciones no periódicas, se han publicado los siguientes documentos, todos ellos disponibles en la página web institucional:

- Compendio Estadístico del Sector de Telecomunicaciones 1994-2002;
- Glosario de Términos de Telecomunicaciones;
- Proceso de Privatización y Apertura de las Telecomunicaciones en América Latina — Análisis Comparativo;
- La Situación de Internet en el Perú a Diciembre de 2001;
- Las Telecomunicaciones en el Perú: Mercados de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

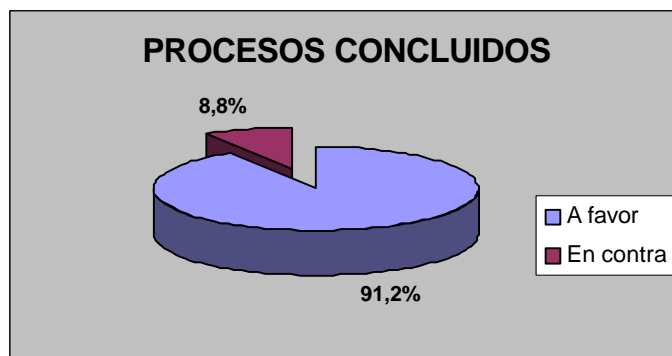
Defensa de OSIPTEL

Durante el transcurso de su gestión, OSIPTEL ha tomado parte en 394 procesos judiciales y arbitrales, de los cuales 102 han concluido y 292 se encontraban en giro a finales de 2003. De los 102 procesos finalizados, 91.2% han concluido con sentencia favorable al organismo regulador y 8.8% con sentencia desfavorable. Por su parte, de los 292 procesos en giro a diciembre 2003, los 22 procesos que fueron resueltos en primera instancia registraron sentencia favorable para la institución. Los demás expedientes se encontraron a Diciembre de 2003 en la etapa postulatoria, para dictamen fiscal o para sentencia de primera o segunda instancia.

Estado de procesos en giro al 31 de Diciembre de 2003

ESTADO DE LOS PROCESOS EN GIRO		
Para sentencia de segunda instancia	<i>con sentencia a favor de primera instancia</i>	14
	<i>con sentencia en contra de primera instancia</i>	0
Dictamen fiscal en segunda instancia	<i>con sentencia a favor de primera instancia</i>	19
	<i>con sentencia en contra de primera instancia</i>	0
En primera instancia	con sentencia a favor pendiente de impugnación	22
	para sentencia	24
	con dictamen fiscal	47
	etapa postulatoria	166
Total de procesos		292

Procesos concluidos: a favor / en contra al 31 de Diciembre de 2003



Procesos a favor / en contra - consentidas / no consentidas al 31 de Diciembre de 2003

	A favor	En contra
Sentencias consentidas	93	9
Sentencias no consentidas	22	0
TOTAL	115	9

Recursos Humanos

Política de Recursos Humanos

Es política de OSIPTEL propiciar un ambiente agradable de trabajo, que promueva la creatividad, la participación, el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, facilitándole al trabajador las condiciones necesarias para que alcance su máximo potencial en beneficio de la institución y el suyo propio. En tal sentido, la institución se preocupa por generar actitudes hacia la creatividad y calidad en el trabajo en sus profesionales, centrando para ello su labor de administración de personal en el desarrollo de los recursos humanos, en nuevas e innovadoras formas de remunerar, mejores técnicas de motivación, entre otros aspectos.

Para ello, OSIPTEL procura mantener remuneraciones competitivas con el mercado laboral, siendo éstas aprobadas por Norma Legal de la Presidencia de Consejo de Ministros. No obstante, la Alta Dirección tiene la facultad de administrar las remuneraciones utilizando racionalmente un sistema de bandas, en el cual se asigna un nivel mínimo y un máximo para cada categoría ocupacional, pudiéndose asignar al trabajador un monto de remuneraciones en dicho rango, en función del nivel de calificación del trabajador, de la complejidad y magnitud de las tareas asignadas, experiencia y/o habilidades de cada uno de ellos. Asimismo, la institución evalúa la posibilidad de proporcionar beneficios complementarios a la remuneración principal, conducentes a proporcionar bienestar y seguridad al trabajador y sus familiares directos.

En cuanto al reclutamiento de nuevos profesionales, OSIPTEL procura atraer y contratar al personal que mejor se ajuste a los requisitos del puesto y a la cultura de la organización, contando para ello con un proceso de selección descentralizado, donde el Gerente de cada área tiene activa participación.

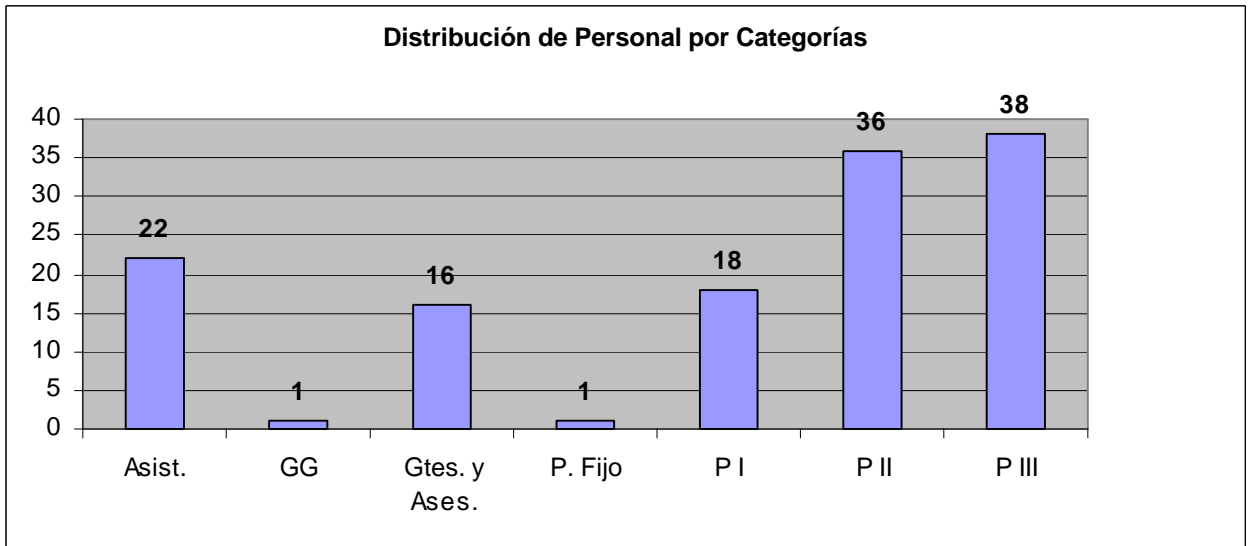
Número de Personal por Gerencias

Contar de CATEGORIA		
GERENCIA	Total	%
FITEL	13	10%
GAF	22	17%
GCC	16	12%
GCI	3	2%
GFS	18	14%
GG	3	2%
GL	9	7%
GPR	20	15%
GRE	5	4%
GUS	20	15%
PD	1	1%
TSC	2	2%
Total general	132	100%

Número de Personal por Categorías

CATEGORIA	Total	%
Asist.	22	17%
GG	1	1%
Gtes. y Ases.	16	12%
P. Fijo	1	1%
P I	18	14%
P II	36	27%
P III	38	29%
Total general	132	100%

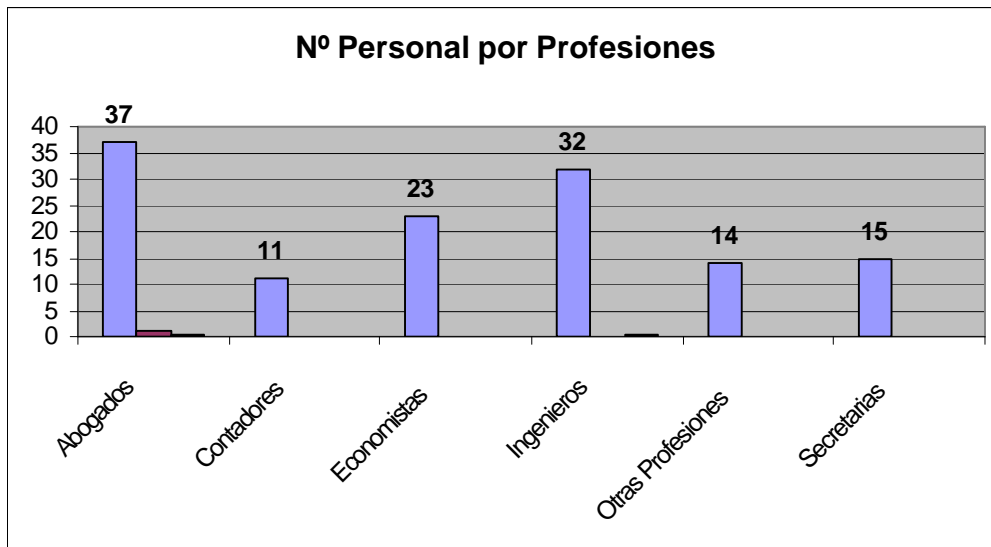
Distribución de Personal por Categorías



Número de Personal por Profesiones

CATEGORIA	Total	%
Abogados	37	28%
Contadores	11	8%
Economistas	23	17%
Ingenieros	32	24%
Otras Profesiones	14	11%
Secretarias	15	11%
Total general	132	100%

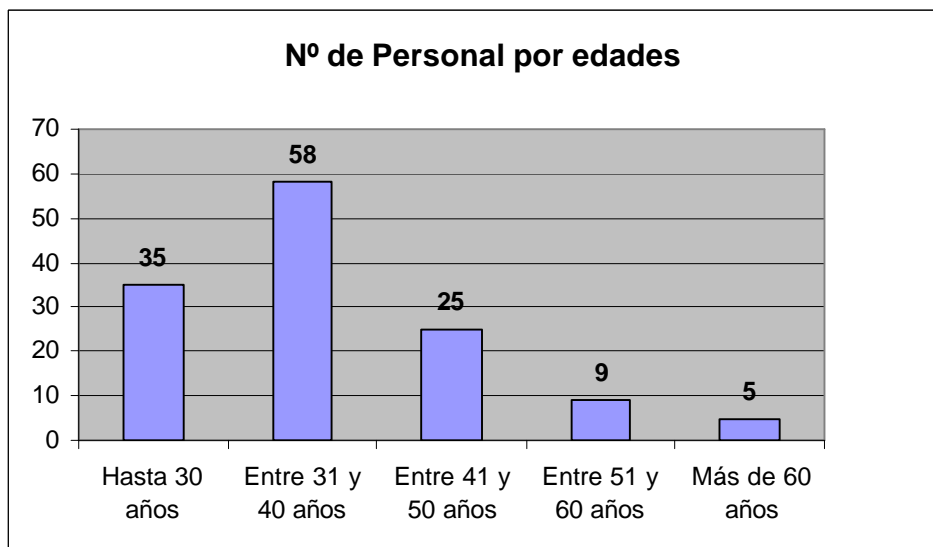
Número de Personal por Profesiones



Número de Personal por Edades

Rango	Total	%
Hasta 30 años	35	27%
Entre 31 y 40 años	58	44%
Entre 41 y 50 años	25	19%
Entre 51 y 60 años	9	7%
Más de 60 años	5	4%
Total general	132	100%
Promedio de Edad	37,25	Años

Número de Personal por Edades



Apoyo en la capacitación del personal

Constituye un principio fundamental para OSIPTEL mantener y retener un equipo altamente calificado y en permanente proceso de aprendizaje, que asegure las competencias requeridas para la regulación de un sector tan dinámico como el de las telecomunicaciones. En tal sentido, OSIPTEL reconoce la importancia y la necesidad de la especialización permanente de su personal en materia de regulación, aspectos económicos, legales y técnicos vinculados a las telecomunicaciones, aspectos gerenciales y administración pública, para aquellas personas que muestren un alto potencial de desarrollo profesional.

La Institución considera importante compartir un lenguaje común a través de la estandarización de conocimientos; es decir, asegurar la existencia de un conjunto de conocimientos generales que deberá poseer cada profesional y que no necesariamente forma parte de su formación académica, pero que sí es necesaria para cumplir con las funciones propias del regulador.

Prácticas pre-profesionales y Servicio Civil de Graduandos en Derecho SECIGRA - DERECHO

OSIPTEL dentro del marco legal vigente y de su política de apoyo y presencia en la comunidad, cuenta con los programas de prácticas pre-profesionales y participación como Unidad Receptora del programa SECIGRA-DERECHO del Ministerio de Justicia. Ello con la finalidad de promover el desarrollo integral de

los futuros profesionales, buscando proporcionarles la capacitación técnica necesaria para su incorporación al sector socioeconómico del país.

Curso de especialización en telecomunicaciones

Como desde hace seis años atrás, durante el primer trimestre de 2003 la institución organizó el VII Curso de Especialización en Telecomunicaciones, con la participación de 45 alumnos. En esta oportunidad el proceso de convocatoria, selección y organización del curso se realizó en forma conjunta con OSINERG y SUNASS, organismos reguladores de los servicios públicos de energía y saneamiento, respectivamente.

Curso de Extensión

(I)	(II)	(III)	(IV)	(V)	(VI)
Curso	Participantes	Actualmente en Osiptel	Estuvieron en Osiptel	Total (III+IV)	De Empresas
I	36	3	3	6	
II	51	4	4	8	
III	45	2	2	4	
IV	57	5	1	6	12
V	48	1	4	5	4
VI	51	3	1	4	6
VII	47	5	4	9	2
TOTAL	335	23	19	42	24
VIII	48	6		6	3
TOTAL	383	29	19	48	27

De los 383 participantes capacitados en los últimos 8 años, 29 prestan sus servicios actualmente en Osiptel, 19 prestaron sus servicios y 27 han sido participantes a tiempo completo de las empresas operadoras.

Normas emitidas en 2003 en materia de Recursos Humanos de OSIPTEL

- Procedimiento para la realización de Prácticas Pre-Profesionales Directiva N° 005-2003-GG/OSIPTEL de febrero del 2003
- Modificatoria al Reglamento Interno de Trabajo Resolución de Presidencia N° 047-2003-PD/OSIPTEL de mayo de 2003.
- Cuadro de Asignación de Personal (CAP) Resolución de Presidencia N° 052-2003-PD/OSIPTEL.
- Manual de Organización y Funciones (MOF) Resolución de Presidencia N° 110-PD/OSIPTEL de noviembre de 2003.

Sistema de Gestión de la Calidad - Certificación ISO 9001:2000

Los Sistemas de Gestión de la Calidad permiten a las Instituciones obtener mejores resultados en su gestión gracias a la orientación hacia el cliente y la búsqueda de la mejora continua en los procesos que agregan valor. Según las Normas ISO, es posible certificar uno o más de estos procesos de acuerdo a los objetivos estratégicos.

OSIPTEL, a finales del año 2002, tomó la decisión de certificar sus procesos de gestión a través de las Normas ISO 9001:2000. En Noviembre de 2003 se logró la certificación de todos los procesos, constituyéndose así en uno de los primeros Organismos Reguladores que certifica todos sus procesos. En ese sentido, el Sistema de Gestión de la Calidad implantado implica que la estructura organizacional, los procesos, los recursos humanos y financieros están enfocados en la satisfacción del Cliente.

Los procesos certificados, gracias al compromiso de la Alta Dirección y de los trabajadores son: Emisión de Normas; Regulación; Solución de Controversias; Solución de Reclamos de Usuarios; Generación de Proyectos de Fitel; Supervisión, Fiscalización y Sanción; y procesos de apoyo (gestión de los recursos). Luego de recibir la Certificación, OSIPTEL se encuentra abocado a la consolidación y mantenimiento del SGC a través de auditorías internas y de seguimiento a cargo de una empresa certificadora.

El Certificado ISO 9001:2000 constituye una herramienta para demostrar confianza y predictibilidad en los agentes del mercado, así como capitalizar el conocimiento forjado dentro de la Institución.

OSIPTEL ha obtenido así un sistema de gestión centrado en la recopilación y análisis sistemático de información y por tanto, capaz de aportar una visión y datos para la toma de decisiones en la Institución.

Implementación del Sistema Administrativo Integrado — SAI

En un esfuerzo por establecer una base sólida e integrada de información institucional, OSIPTEL ha implantado un sistema administrativo integrado para cumplir adecuadamente sus objetivos en la automatización de los procesos internos y su relación con otras instituciones. Las áreas funcionales cuyas actividades ha sido automatizadas con la implantación del SAI son: Contabilidad, Presupuesto, Tesorería (Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar y Administración de Efectivo), Logística (Compras, Inventario y Activo Fijo) y Recursos Humanos (Administración de Personal, Nómina, Capacitación, Selección de Personal, Evaluación de Personal).

Para la implementación del SAI se determinaron con precisión los requerimientos de OSIPTEL en su conjunto, así como los requerimientos de cada una de las áreas involucradas en la gestión administrativa. Para obtener estos requerimientos en la mayor extensión posible, se requirió la participación comprometida de los usuarios, del área de sistemas y los niveles ejecutivos, tanto de las gerencias como de la alta dirección, culminándose la implementación del SAI a fines de diciembre de 2003.

Con la puesta en ejecución de este sistema, OSIPTEL llega a alcanzar los siguientes objetivos propuestos desde la fase inicial del proyecto de implantación:

- Aumentar la eficiencia de los flujos de información en la gestión administrativa, mediante la sistematización e integración de todos los procesos de negocios.
- Reemplazar los sistemas actuales de gestión administrativa por un sistema integral, escalable utilizando un motor de flujos de trabajo (workflow).
- Obtener información precisa y en tiempo real para el análisis del negocio.
- Definición de un modelo de negocios único para toda la empresa, respetando las características específicas del tipo de negocio.
- Un sistema integrado que brinde acceso a la información a todos los usuarios de acuerdo a los perfiles y responsabilidades asignadas a cada cual.
- Reducción en el tiempo de procesamiento de información corporativa.
- Permitir un rápido retorno de la inversión.

Evolución del Mercado

El sector de telecomunicaciones en Perú ha sufrido grandes cambios en la última mitad de la década de los noventa. Primero, con la privatización de las empresas públicas de telecomunicaciones y luego con el ingreso de un mayor número de empresas al mercado, las cuales emplean distintas tecnologías y ofrecen nuevos productos a distintos segmentos de mercado.

Como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión de las empresas públicas privatizadas en 1994, la red telefónica fija se amplió llegando a un mayor número de centros poblados, asimismo, la calidad del servicio mejoró notablemente y la demanda de acceso logró ser satisfecha, al tiempo que la tarifa de conexión a la red se redujo y que las tarifas de servicio local medido y renta básica se orientaron a costos. De igual manera, se desarrollaron otros mercados de telecomunicaciones como el de servicios móviles, Internet, televisión por cable y alquiler de circuitos.

A diferencia del servicio telefónico fijo y del servicio portador de larga distancia nacional e internacional que se mantuvieron bajo un régimen de competencia limitada hasta agosto de 1998; los servicios móviles, el servicio portador local, el servicio de Internet y el servicio de televisión por cable permanecieron bajo un régimen de libre competencia. Sin embargo, es a partir de la liberalización total del mercado de telecomunicaciones que éste se ha dinamizado, permitiendo que los usuarios obtengan mayores beneficios en términos de menores tarifas, mejor calidad y mayor variedad de productos.

El presente documento consta de ocho secciones. En la primera sección se expone el marco regulatorio peruano principal aplicado a los servicios públicos de telecomunicaciones. En las siguientes secciones se presenta la situación actual y la evolución de seis mercados: telefonía fija local, telefonía de larga distancia, servicios móviles, teléfonos públicos, acceso a Internet y televisión por cable. En la octava sección se incluye información acerca de la inversión y empleo en el sector.

Publicaciones OSIPTEL 2003

I. Estudios de Telecomunicaciones

- Compendio Estadístico del Sector de Telecomunicaciones: 1994-2002 (Estudios en Telecomunicaciones, N° 11)
- Procesos de Privatización y Apertura de las Telecomunicaciones en América Latina - Un análisis comparativo (Estudios en Telecomunicaciones, N° 12)
- Las Telecomunicaciones en el Perú: Mercados de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Estudios en Telecomunicaciones, N° 13)

II. Informes

- Evaluaciones de las Solicitudes de Ajuste Trimestral de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I .
- Trimestres Marzo - Mayo 2003, Junio - Agosto 2003, Setiembre - Noviembre 2003, Diciembre 2003 - Febrero 2004.
- Documento de trabajo: Una aproximación al perfil del usuario que reclama en Segunda Instancia Administrativa.

III. Reporte Trimestral

- Mercados de Telecomunicaciones Trimestre Julio - Setiembre, 2003
- Mercados de Telecomunicaciones Trimestre Octubre - Diciembre, 2003

IV. Telecom Perú

- Telecom Perú (N° 12)
- Telecom Perú (N° 13)
- Telecom Perú (N° 14)
- Telecom Perú (N° 15)

V. Memoria Anual

- Memoria Enero - Diciembre 2002

Eventos organizados durante el año 2003

Audiencias Públicas

1. Cargos de Interconexión
Fijación del Cargo Tope por Terminación de Llamadas en la Red Fija
Lima, 07 de marzo de 2003.
2. Facturación y Recaudación
Establecimiento del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación de las Llamadas de Larga Distancia que se realicen Bajo el Sistema de Llamada por Llamada
Lima, 08 de agosto de 2003.
3. Tarifas Tope para Servicios Suplementarios
Establecimiento de las Nuevas Tarifas Máximas Fijas - Tarifas Tope, para la prestaciones de Facturación Detallada — Modalidad A, de No Publicar el Nombre y Número del Abonado en la Guía Telefónica, de Cambio de Titularidad, y de Traslado de Línea Telefónica, que Brinda la Empresa Concesionaria Telefónica del Perú S.A.A.

Lima, 25 de setiembre de 2003

Lugar: Auditorio de OSIPTEL

Piura, 26 de setiembre de 2003

Lugar: Auditorio de la Universidad de Piura

Ica, 30 de setiembre de 2003

Lugar: Auditorio del Colegio de Abogados de Ica

Otras actividades

1. Primer taller de difusión para periodistas “Las tarifas telefónicas”
4 de marzo y 3 de abril de 2003
2. Foro Virtual Internacional “Las TICs en zonas rurales: El reto pendiente”
17 de marzo al 01 de abril 2003.
3. Ceremonia de entrega de la Certificación ISO 9001:2000 al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones — OSIPTEL, por la empresa Bureau Veritas Quality International.
27 de noviembre de 2003
4. Taller de Organismos Reguladores
“Costo de Oportunidad del Capital”
3 de diciembre de 2003

