

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Trabajo de Investigación

# Mejora de las contrataciones internacionales en OSIPTEL

Giannina Mercedes Cubas Landa  
Ricardo Antonio Fernando Solis Antunez  
Lizbeth Vasquez Alvarez

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2019

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Obra protegida bajo la licencia de "[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)"

**Asesor**

Mg. Alfonso Gutiérrez Aguado

### **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado en primer lugar a DIOS por iluminar y guiar nuestro camino en el desarrollo personal y profesional.

A nuestros señores padres, por el amor, trabajo y sacrificio en el desarrollo de nuestra formación personal y profesional e inculcarnos los buenos hábitos y valores para emprender nuevos retos en la vida.

A nuestros esposos y amados hijos e hijas por su compañía, comprensión y ser la fuerza que nos impulsa a seguir adelante para ser mejores padres y profesionales.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Continental, por el buen desarrollo en la formación profesional, el cual nos permite estar a la vanguardia de los nuevos objetivos y metas de la Gerencia Pública; en forma muy especial a nuestro asesor académico de tesis, Alfonso Gutiérrez, por su gran vocación en la docencia para cumplir las metas en el desarrollo de la presente tesis.

## Índice

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	xii
Capítulo I Generalidades .....	14
1.1. Antecedentes .....	14
1.3. Justificación del Trabajo de Investigación.....	20
1.4. Aspectos Metodológicos.....	20
1.5. Alcances y limitaciones del trabajo de investigación.....	21
Capítulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Marco teórico.....	22
2.2. Investigaciones previas relacionadas .....	23
Capítulo III Diagnóstico .....	33
3.1 Determinación del problema.....	33
3.1.1 Árbol del Problema y Causas.....	34
3.1.2 Sustento de evidencias.....	38
3.2 Análisis organizacional .....	40
3.2.1. La organización. ....	40
3.2.2. Análisis FODA .....	45
3.2.3. Entorno organizacional .....	47
3.2.4. Análisis de stakeholders .....	48
Capítulo IV La formulación .....	53
4.1 Determinación de objetivos y medios .....	53
4.1.1 Árbol de objetivos y metas .....	53
4.1.1 Sustento de evidencias.....	56
4.2 Análisis de alternativas.....	58
4.3 Producto.....	59
4.4 Actividades.....	64
Capítulo V La propuesta de implementación .....	66

5.1	Descripción de la propuesta de implementación.....	66
5.1.1	Objetivo general.....	66
5.1.2.	Objetivos específicos .....	66
A.	Objetivo Específico 1:.....	66
B.	Objetivo Específico 2:.....	67
C.	Objetivo Específico 3:.....	69
5.2	Identificación de recursos críticos.....	69
5.2.1.	Comunicación estratégica.....	69
5.2.2.	Incidencia de stakeholders.....	69
5.2.3.	Recursos humanos .....	70
5.2.4.	Recursos financieros .....	70
5.2.5.	Recursos Logísticos.....	71
5.2.6.	Recurso Tiempo. ....	72
5.3	Arquitectura Institucional (Intra e inter organizacional) .....	72
5.4	Metas período de 3 años .....	73
Capítulo VI Análisis de Viabilidad.....		75
6.1	Análisis de viabilidad .....	75
6.1.1	Viabilidad política .....	75
6.1.2	Viabilidad técnica .....	75
6.1.3	Viabilidad social .....	75
6.1.4	Viabilidad presupuestal .....	76
6.1.5	Viabilidad operativa.....	76
6.2	Análisis de viabilidad según análisis de actores .....	76
6.3	Análisis de viabilidad según evaluación estratégica-gerencial .....	76
6.3.1	Generación de valor público. ....	76
Capítulo VII Seguimiento .....		77
7.1	Desarrollo de indicadores para seguimiento .....	77
7.2	Desarrollo de indicadores de resultados.....	77
Conclusiones .....		79
Recomendaciones .....		80
Referencias Bibliográficas.....		81
Matriz de consistencia.....		83
Anexos.....		86

Anexo A. Flujograma para aprobación de la nueva directiva .....	86
Anexo B1. Diagrama de Gantt para la implementación de la directiva .....	87
Anexo B2. Indicadores considerados para la implementación de la Directiva .....	88
Anexo B3. Análisis Costo / Beneficio * .....	89
Anexo C. Ficha de indicadores para seguimiento .....	90
Anexo E. Directiva Actual en uso en OSIPTEL .....	100
Anexo F. Flujograma de directiva actual .....	116
Anexo G: Directiva de contrataciones de bienes y/o servicios con proveedores no domiciliados en el país.....	117
Anexo H. Flujograma de procesos en la nueva directiva .....	148
Anexo I. Silabo de Capacitación .....	149
Anexo J. Plan de Evaluación De Implementación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con Proveedores No Domiciliados en El País.....	153

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Cuantificación de la población potencial (entidades que convocan procesos de selección).....	15
<b>Tabla 2</b> Evolución del valor adjudicado (en millones de S/) y número de procedimientos en la modalidad de Contratación Internacional .....	17
<b>Tabla 3</b> Contrataciones Internacionales de OSIPTEL 2013 – 2018 .....	18
<b>Tabla 4</b> Tiempos de duración promedio de las contrataciones internacionales en OSIPTEL 2013-2018 .....	34
<b>Tabla 5</b> Sustento de evidencia de causas limitada competencia .....	39
<b>Tabla 6</b> OSIPTEL - Fortalezas y Debilidades.....	46
<b>Tabla 7</b> OSIPTEL - Oportunidades y Amenazas.....	46
<b>Tabla 8</b> Análisis FODA-Fortalezas y Debilidades del Área de Logística .....	47
<b>Tabla 9</b> Análisis FODA – Oportunidades y Amenazas del Área de Logística .....	47
<b>Tabla 10</b> Matriz de identificación de Actores.....	49
<b>Tabla 11</b> Plano de influencia - dependencia de actores.....	51
<b>Tabla 12</b> Objetivos Específicos.....	51
<b>Tabla 13</b> Matriz de Posicionamiento de los Actores respecto a los objetivos .....	51
<b>Tabla 14</b> Sustento de evidencia del Medio Políticas de regulación y competencias .....	57
<b>Tabla 15</b> Sustento de Evidencia de Medio Supervisión de políticas establecidas	57
<b>Tabla 16</b> Análisis de Alternativas - Mercados competitivos.....	58
<b>Tabla 17</b> Transición de las Alternativas al Producto del PP 034 .....	59
<b>Tabla 18</b> Transición de las Alternativas al Producto PP 124 .....	59
<b>Tabla 19</b> <i>Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario</i> .....	61
<b>Tabla 20</b> Actividades para el PP 0034 .....	64
<b>Tabla 21</b> Actividades para el PP 00124 .....	65
<b>Tabla 22</b> Presupuesto aproximado para la etapa de análisis e implementación de la propuesta .....	70
<b>Tabla 23</b> Presupuesto aproximado para la etapa de operaciones .....	71
<b>Tabla 24</b> Programación multianual de metas físicas del producto .....	73

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Árbol de Causas del PP 034 .....	36
<b>Figura 2.</b> Árbol de Causas del PP 0124.....	37
<b>Figura 3.</b> Organigrama Estructural del OSIPTEL.....	43
<b>Figura 4.</b> Organigrama de la Gerencia de Administración y Finanzas. ....	44
<b>Figura 5.</b> Árbol de Medios del PP 034 .....	54
<b>Figura 6</b> Árbol de Medios del PP 0124 .....	55

## Resumen

Las Telecomunicaciones son reguladas por el el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el cual tiene como función principal, la función reguladora. Para ello es necesario que cuente con instrumentos de gestión que, en algunos casos, no se encuentran en el país por lo que se deben realizar contrataciones con proveedores no domiciliados en el país. Actualmente se cuenta con una Directiva que norma este proceso, sin embargo, al no tener plazos establecidos en las diferentes etapas, se genera una demora inoportuna en la adquisición de los servicios requeridos por las áreas usuarias.

Para solucionar esta problemática se propone tomar las siguientes acciones: primero, la modificación de la Directiva de Contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, la cual debe incluir el establecimiento de plazos en cada etapa del proceso; segundo, implementar las modificaciones en la Entidad a través de una capacitación a las áreas involucradas y tercero, evaluar las modificaciones para identificar las mejoras.

Lo anteriormente descrito permitirá contribuir al logro de los resultados del programa presupuestal 124 Mejoras del Servicio de Telecomunicaciones.

**Palabras Clave:** Telecomunicaciones, OSIPTEL, adquisiciones, capacitación, evaluación

## **Abstract**

The Telecommunications are regulated by the Telecommunications Regulatory Agency - OSIPTEL, which has as one of its functions, the regulatory function. For this, it is necessary to have tools that are not in the country, having to contract with suppliers not domiciled in the country. For this there is a Directive that regulates the process, however, by not having established deadlines in each process generates delay in the opportunity to acquire the services required by the user areas generating non-compliance with one of its functions. To solve this problem, it is proposed to amend the Directive on Procurement of goods and services with suppliers not domiciled in the country, which includes the establishment of deadlines in each process, as well as implementation through training to the areas involved and then an evaluation of the implementation per year to identify the improvements. This will make it possible to contribute to the achievement of the results of the budget program 124 Telecommunications Service Improvements.

**Key Words:** Telecommunications, OSIPTEL, acquisitions, training, evaluation

## Introducción

El Servicio de Telecomunicaciones se encuentra regulado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, el cual tiene como función mejorar el servicio de las Telecomunicaciones a través de las funciones que le compete, siendo la principal la función reguladora.

Para ello es necesario que cuente con herramientas que muchas veces no se encuentran en el país siendo necesario realizar contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, cuyos procesos se encuentran normados por un documento normativo (Directiva) que requiere ser mejorado y actualizado a fin de establecer objetivos claramente definidos, actividades que sean eficientes y tiempos ágiles, que eviten demoras y trámites excesivos que puedan finalmente afectar al usuario (ciudadano)

Para ello se ha elaborado el presente trabajo el cual consta de seis capítulos, los cuales abordan desde la problemática hasta la propuesta de intervención: el capítulo I, aborda la realidad del problema, en este caso la problemática que dificulta la atención oportuna de los requerimientos para la mejora de la regulación de OSIPTEL. Así mismo la justificación del presente trabajo y los alcances y limitaciones, el capítulo II, aborda el marco teórico, así mismo las investigaciones previas relacionadas al tema, el capítulo III, detalla el problema a través de un árbol de causas sustentado en evidencias vinculados a los programas presupuestales 034 *Mejora del Desempeño de las Contrataciones Públicas*, relacionado a la estructura programática del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) y el programa presupuestal 124 *Mejora del Servicio de Telecomunicaciones* relacionado a la estructura programática del Organismo Supervisor de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), precisando que a pesar de corresponder a dos entidades diferentes, los problemas que pretendemos mejorar se encuentran estrechamente vinculados. En este capítulo también se detalla el análisis organizacional de la institución (OSIPTEL) y lo stakeholders a través de la metodología Mactor, el capítulo IV, describe la determinación de los objetivos y medios sustentando en evidencias, el capítulo V,

detalla la propuesta de implementación y la identificación de recursos críticos, el capítulo VI describe el análisis de viabilidad tanto política, técnica, social, presupuestal y operativa, el capítulo VII, plantea los indicadores para seguimiento y resultados, el capítulo VIII y IX, detalla las conclusiones y recomendaciones.

Los autores.

## **Capítulo I**

### **Generalidades**

#### **1.1. Antecedentes**

Se denomina servicio público a la actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población. La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, las telecomunicaciones, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos. Un servicio se considera como público cuando su finalidad es atender una necesidad de la sociedad en su conjunto. Por eso el servicio público suele ser prestado por el Estado como entidad que organiza los recursos de la comunidad. En el caso de que, por razones de presupuesto o de otro tipo, el servicio público es ofrecido por una empresa privada, las condiciones de dicho servicio se encuentran sujetas al control y la regulación de las autoridades estatales.

Las telecomunicaciones, son actividades que no se suelen brindar en contextos de competencia e información perfecta y por tanto, no se ofrecerán acorde al principio de servicio universal, estos estarán sujetos a la regulación gubernamental en pro de la protección del interés público, siendo el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL; quien fue creado mediante Decreto Legislativo N° 702, el organismo público especializado, regulador y descentralizado en temas de telecomunicaciones.

#### **1.2. Identificación de la realidad problemática**

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL tiene como funciones: la reguladora, la normativa, la fiscalizadora y sancionadora, la de solucionar controversias, la de solucionar reclamos y la función supervisora, para ello es necesario que cuente con las

herramientas necesarias para el ejercicio de su función a fin de poder contribuir con la mejora de la provisión de Servicios de Telecomunicaciones a la población usuaria. La obtención de los insumos requeridos para dar cumplimiento a sus funciones, se obtiene por medio de las contrataciones públicas, tanto nacionales como internacionales.

Cabe precisar que la Contratación Internacional es una modalidad de contratación exceptuada de la Ley de Contrataciones con el Estado, debido a la inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad o si se demuestra la imposibilidad de realizar la contratación a través de métodos previstos en la normativa de Contrataciones del Estado.

El número de contrataciones realizadas por diferentes entidades es enorme y cada vez va en aumento, por ejemplo: en el Informe Anual de Contrataciones Públicas a diciembre de 2016 (elaborado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado OSCE), se evidencia que existen 2,643 entidades públicas que realizan procesos de selección, tal como se detalla a continuación:

Tabla 1

*Cuantificación de la población potencial (entidades que convocan procesos de selección)*

Cantidad	Unidad de medida
2,643	Entidades públicas que convocan procesos de contratación bajo el ámbito de supervisión del OSCE.

Fuente: Tabla N° 03 del PP 034: Contrataciones Públicas Eficientes.

Respecto a las Contrataciones Internacionales, debido a que ninguna de las entidades públicas es ajena al uso de servicios tecnológicos, bienes y obras, que se realizan mediante este procedimiento de contratación, tal como se detalla a continuación en el año 2016, se realizaron en total a nivel nacional 1,243 adjudicaciones por Contratación Internacional, las cuales prácticamente se duplicaron en el año 2017, llegando a 2,970 adjudicaciones, tal como lo detalla el OSCE en su Informe Anual de Contrataciones Públicas de los años 2016 y 2017, que en referencia al número de adjudicaciones por Contratación Internacional indica que éstas

han evolucionado a una razón del 136%, y en cuanto al gasto incurrido, ésta ha evolucionado a una razón de 1000%, tal como se observa a continuación:

Tabla 2

*Evolución del valor adjudicado (en millones de S/) y número de procedimientos en la modalidad de Contratación Internacional*

Año	Bienes		Servicios		Obras		Total	
	N° de procedimientos totales	Valor adjudicado						
2016	243	S/ 173.20	1,045	S/ 254.50	S/ -	S/ -	1,258	S/ 427.70
2017	660	S/ 760.50	2,161	S/ 2,182.20	149	S/ 2,470.60	2,970	S/ 5,413.30

Fuente: SEACE

En la tabla 3 se puede verificar que se ha incrementado el número de adjudicaciones en la modalidad de Contratación Internacional, en principio, OSIPTEL ha contratado durante los últimos 5 años, a razón de un procedimiento de tipo internacional por año. Sin embargo, la cuantía de este tipo de contrataciones es considerable dentro del presupuesto asignado a las partidas de bienes y servicios de la Entidad, representando un porcentaje que fluctúa entre el 5% y 10%. En el año 2017, el monto de la contratación mediante procedimientos de selección en el mercado nacional ascendió a S/ 7'007,087.64 (Siete millones siete mil ochenta y siete y 64/100 Soles) representando el 78.51%, en tanto, el monto de la contratación mediante procedimiento de contratación en el mercado internacional ascendió a S/ 1'917,499.99 (Un millón novecientos diecisiete mil cuatrocientos noventa y nueve y 99/100 Soles) representando el 21.49% del monto total ejecutado del Plan Anual de Contrataciones de la Entidad, tal como se puede apreciar a continuación:

Tabla 3

*Contrataciones Internacionales de OSIPTEL 2013 – 2018*

Año	Proveedor	Monto	Moneda	Soles
2013	Topcomm S.A.S	31,253.00	US\$	109,358.50
2014	Cullen Internacional	143,285.71	Euros	573,142.84
2016	Cullen Internacional	168,571.42	Euros	674,285.68
2017	Analysys Mason	547,857.14	US\$	1'917,499.99
2018	Cullen Internacional	168,571.42	Euros	674,285.68

Fuente: Reporte OSIPTEL. (t.c.US\$=S/ 3.5; t.c. Euro= S/ 4.00)

En el OSIPTEL los procesos para realizar una contratación internacional se encuentran establecidas en la Directiva N° 011-2016 –GG/OSIPTEL “Contrataciones de Bienes y/o Servicios con Proveedores no Domiciliados en el País”, que tiene por objeto regular las contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, a fin de ordenar una contratación no contemplada en la Ley de Contrataciones.

La totalidad de contrataciones internacionales se realiza en función de las necesidades de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

(GPRC). Esta gerencia es el "core business" de la institución, pues tiene a su cargo la regulación tarifaria del servicio de telecomunicaciones y para ello debe contar con información técnica actualizada y vigente, teniendo que recurrir a la provisión de servicios brindados por empresas altamente especializadas de otros países, por ejemplo: políticas regulatorias recientemente llevadas a la práctica en mercados más desarrollados y con última tecnología, como el caso de regulaciones de las redes 5G.

Se precisa que la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia como área usuaria inicia el requerimiento con el sustento legal correspondiente, sin embargo, se han evidenciado trabas en los procesos para ejecutar la contratación debido a que la norma interna actual, no tiene definidos con claridad las actividades ni tiene plazos o tiempos para el desarrollo de los estas al interior de la institución, poniendo en riesgo lo siguiente: la contratación oportuna de los servicios y la ejecución del presupuesto asignado para ese servicio.

La Directiva, que establece los procedimientos para una contratación internacional, establece 34 pasos (Anexo E, página 99) sin embargo, no se contempla plazos en los procesos generándose tiempos de demora, sobre todo en el sustento de no obtener oferta local (nacional), luego, en obtener la opinión legal que da aprobación para continuar con la contratación internacional.

### **Riesgo para el ciudadano**

El riesgo al que se expone a la ciudadanía es, que al no contar con información actualizada del mercado de las telecomunicaciones existe la probabilidad de no contar con información que permita al estado peruano desarrollar una política regulatoria acorde con el mercado. Las nuevas tecnologías que aparecen en el mercado deben ser conocidas por el regulador a fin de no verse superados técnicamente, por los entes operadores ocasionando riesgos y retrasos en la regulación afectando a los usuarios.

### **1.3. Justificación del Trabajo de Investigación**

De acuerdo a lo expuesto anteriormente y conforme a las políticas públicas de modernización de la Gestión Pública es necesario abordar esta situación encontrada acerca del proceso de compra de bienes y servicios con empresas proveedoras no domiciliadas en el país, debiendo señalar que la gestión de este tipo de proceso es habitual en una entidad tan especializada como OSIPTEL, que es el ente regulador del tema de las telecomunicaciones uno de cuyos objetivos es el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios tanto internos como externos.

### **1.4. Aspectos Metodológicos**

La modalidad empleada es la de Investigación para Resultados, en donde hemos identificado cadenas de valor que contienen relaciones causales entre las principales causas y efectos del procedimiento actual de compra de bienes y servicios con empresas no domiciliadas que se desea cambiar y en base a esta casuística elaborar una propuesta de intervención sustentada en evidencias.

Asimismo, de acuerdo al análisis de la información basada en actos administrativos que se han llevado a cabo en la entidad se propone un nuevo proyecto de documento normativo teniendo énfasis en los plazos y condiciones de las actividades del flujograma de procesos proponiendo un eficiente manejo en la compra de bienes y servicios ante empresas no domiciliadas, reduciendo los tiempos de espera, optimizando y agilizando los trámites burocráticos.

Además, se van a recopilar datos, números, porcentajes y aspectos inherentes a este tipo de contratación especializada, se han considerado como fuente de información entrevistas a los principales actores del proceso a fin de tener información de experiencias del proceso actual de manera ágil y veraz.

## **1.5. Alcances y limitaciones del trabajo de investigación**

### **Alcance:**

El presente trabajo de tiene alcance institucional, pues será aplicado en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

### **Limitaciones:**

La cantidad de casos por analizar es un factor limitante, la casuística que podemos encontrar a nivel Latinoamérica es mínima. La materia de adquisición es diversa y podría ser un limitante el conocimiento de usos y costumbres con los países con los que tratemos.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Marco teórico**

La Globalización, ha obligado a todos los países a relacionarse para atender necesidades comunes y proseguir con la cooperación internacional, con un pensamiento abierto, traducido finalmente en los tratados internacionales, razón por la cual, muchos países ya iniciaron procesos y acuerdos tal como el Acuerdo de Compras Públicas propiciada por la Organización Mundial de Contratación, suscrito por varios países desarrollados, en un afán de lograr transparencia y menor corrupción en cuanto a Compras Públicas se refieren, es decir, buscan que sus procedimientos de Compras Públicas se ajusten a -la realidad de sus estados integrantes, y que prohíba la discriminación de empresas extranjeras en el abastecimiento de dicho sector. (Rodríguez-Arana, 2011)

Este tipo de acuerdo para las compras públicas, que negocian y suscriben los estados para que sus empresas tanto públicas y privadas puedan tener acceso a los mercados comerciales de bienes y servicios de otros estados mediante la contratación con empresas comerciales o centrales del estado o empresas públicas de uno o más países que formen parte del tratado, en un terreno nivelado de juego con reglas uniformes y normas validas reguladas por la OMC.

El principal problema que afrontan los países que tratan de implementar estos acuerdos para Compras Internacionales, es qué hacer con sus microempresas, las cuales muchas veces no cuentan con el capital o las formalidades necesarias para competir fuera de su país, y que por lo tanto gozan de algunas preferencias.

Un punto muy importante en la actualidad, es la participación del ciudadano en la toma de decisiones de los fondos públicos, es decir la Administración Pública actualmente es de interés general, el ciudadano es más consciente que “el aparato público no es de la propiedad de los partidos, de los políticos o de los propios servidores públicos.” (Rodríguez Arana & Moreno Molina, 2011)

La Contratación Pública Internacional se ha tornado en una actividad cada vez más eficiente desde el punto de vista costo – beneficio, debido a que las empresas no están obligadas a estar domiciliadas en el país a donde exportan sus productos, lo cual reduce considerablemente sus costos, y da la oportunidad a los países importadores de contratar a especialistas del sector que requiera a mejores costes. (Jimenes, 2011)

Actualmente el Perú no es miembro del Acuerdo de Compras Públicas de la OMC, sin embargo, en cuanto a la transparencia se refiere ha mejorado considerablemente en la implementación de mecanismos que aseguran el libre flujo de información sobre las contrataciones públicas, lo cual facilitaría su incorporación a esta organización.

En el Perú la contratación internacional, que es una modalidad exceptuada de la Ley de Contrataciones del Estado, *carece de un conjunto de procedimientos uniformes* que las entidades del Estado puedan adaptar a sus necesidades.

Asimismo, la pluralidad jurídica existente hace que este tipo de contrataciones sean más difíciles, para lo cual buscamos proponer un mapa normativo que se pueda aplicar a la contratación internacional en el ámbito peruano.

## **2.2. Investigaciones previas relacionadas**

Ruiz (2016), presenta un análisis acerca de la problemática de sobrecostos en un modelo de adquisición por medio del cual una empresa de

telecomunicaciones debe efectuar compras a través de un intermediario local, resultando más eficiente un escenario en el que la operadora de telecomunicaciones compra directamente al fabricante eliminando la figura del intermediario.

Esta transformación se sustenta en la investigación llevada a cabo, ya que, no debería subcontratarse en el caso de que el proveedor tome decisiones de negocio en representación de la organización, especialmente si este servicio es estratégico y da lugar a una dependencia de terceros en una de las partes más core del negocio.

Robinson (2016), pone énfasis en la importancia de la medición de resultados en las compras gubernamentales entendiendo que el objetivo es el de suministrar insumos al aparato estatal para que este último pueda cumplir su función social, por lo que se hace relevante disponer de información para enmendar y mejorar sus resultados futuros.

La razón de este artículo es ahondar en la relevancia y objetivos de las adquisiciones públicas desde varios organismos internacionales, destacando su situación general en los países de la Unión Europea y América. Además, se expone la trascendencia del control en esta materia, sus barreras de aplicación, y su indispensable labor para lograr un proceso como el demandado actualmente.

Al presente, se evidencia un gran número de administraciones que todavía no tienen claridad sobre qué, cómo y a quién están comprando, además de cuánto se está gastando, escenario que propicia las disfunciones actuales en esta temática, y exige a la vez una indispensable medición y control de su actuar.

Rojas (2015), comenta acerca del Estado que debe evolucionar en el tiempo, que debe crear efectivamente un programa de desarrollo y crecimiento, que debe generar escenarios que permitan la participación del ciudadano, así como la incorporación de los nuevos elementos tecnológicos. Por otro lado, también se analiza como es de vital importancia que los ciudadanos ven en la esencia de la palabra Gobierno, a aquel ente

que existe con el propósito de servir los intereses generales del Estado y de la sociedad, toda vez que en él se plasman los múltiples requerimientos, anhelos, y espacios para que la gente participe. Así, la Administración Pública debe estar abierta y presente para resolver los intereses nacionales, y en este ámbito hablamos de hechos tan comunes y tan complejos a la vez como una atención en salud digna, una educación para el futuro, una vivienda humana, la existencia de seguridad ciudadana, el resguardo del medio ambiente, etc.

Este Estado que debe evolucionar en el tiempo, debe crear un programa de desarrollo y crecimiento, debe generar escenarios que permitan la participación del ciudadano y la incorporación de los nuevos elementos tecnológicos.

Morales (2008), habla del Estado como ente que debe crear un programa de desarrollo y crecimiento, en donde se permita la participación del ciudadano, la incorporación de los nuevos elementos tecnológicos, en este documento se retrata la figura de "agenda" en el Gobierno Chileno, constituidos por una estructura de servicios públicos que forman parte de la administración del Estado, buscando como meta constituirse en un Estado al servicio de los ciudadanos, de este modo, se contempla en primer lugar la llamada "Modernización del Estado, la Transparencia y la Promoción del Crecimiento".

Miguel (2014), analiza la tendencia cada vez más marcada de un "mercado global de contratación pública", que trata de abrir los procesos de contratación de las administraciones públicas a una mayor competencia de licitaciones internacionales consiguiendo en el tiempo tener un mercado de contratación pública basado en reglas, siendo necesario para ello reemplazar los sistemas actuales de contratación en las economías en transición, modernizándolos y adaptándolos a los de los países desarrollados.

Urbina (2017), expone la posibilidad de que entidades del poder ejecutivo tengan competencias normativas en el tema de las contrataciones estatales, en consecuencia, si bien es cierto que la Ley de Contrataciones del Estado

representa la norma de desarrollo constitucional que recoge los principios señalados en el artículo 76.º de la Constitución, también lo es que el contexto socioeconómico puede determinar la necesidad de establecer mecanismos excepcionales de adquisición, conforme lo señala la propia Constitución, y cuya única condición exigible será que estén regulados por ley y que respeten los principios constitucionales que rigen toda adquisición pública. Es claro, entonces, que ningún mecanismo de adquisición será válido si no respeta los principios de eficiencia, transparencia y trato igualitario.

Molina (2015), expone acerca de la importancia de los principios generales de la contratación pública tanto los nacionales como los de nivel internacional considerando que en la actualidad estos principios tienen un papel muy importante en las contrataciones ya que se caracterizan por ser transversales y alcanzan todas las fases preparatorias y ejecutorias.

Durante el desarrollo del trabajo se analizan tanto el Derecho Internacional de las contrataciones administrativas, que tiene sus principales hitos en el Acuerdo de compras públicas de la Organización Mundial del Comercio y en la Ley Modelo de Naciones Unidas y otras como las normas aprobadas por el Banco Mundial y el OCDE. Asimismo, los Tratados de Libre Comercio suscrito entre diversos países de América, por último, se analiza las legislaciones nacionales sobre contratación pública de diversos países de América Latina, incluido el Perú, haciendo referencia a los principios de libre competencia, libre acceso y participación de proveedores, igualdad de trato, transparencia, publicidad, competencia, eficacia y eficiencia, vigencia tecnológica, sostenibilidad ambiental y social, equidad y proporcionalidad.

Feliú (2013), analiza los efectos de la globalización en el Derecho Público, especialmente en la contratación pública. En este marco el artículo nos introduce al estudio del Derecho Administrativo Global como un nuevo campo en desarrollo que adolece todavía de legitimidad debido, entre otros factores al a ausencia de un órgano legislativo global. Finalmente, se analizan las dificultades acerca del establecimiento de principios sobre los

que se debería construir el edificio del Derecho Administrativo Global y los avances que, sobre la materia, se han desarrollado en la Unión Europea.

Blay (2011), muestra cómo la contratación representa una parte importante de la actividad administrativa, y como tal se encuentra sometida a unos grandes principios, entre los que se encuentra el de objetividad, que en este ámbito de actuación presenta un alcance y significado particular. Se trata de un principio que resulta de aplicación a todos los contratos del sector público, al margen de su naturaleza administrativa o privada, y al margen también de su cuantía, de carácter transversal, al manifestarse en todas las fases del procedimiento. En todas ellas quiere aludir a la relación de los elementos propios de cada fase con la prestación que constituye el objeto del contrato.

Rozemberg (2012), habla del rol del estado en el contexto internacional como actor determinante de la demanda tanto interna como externa de bienes y servicios, dada la necesidad de proveer bienes públicos claves, tales como infraestructura, salud, educación y defensa, entre otros, por lo que las compras gubernamentales adquieren una importancia significativa dentro del desempeño económico de los países (según la Organización Mundial de Comercio (OMC) las compras del estado representan entre 10% y 15% del Producto Interno Bruto global.

Se señala que dentro de la contratación pública se incluyen todo tipo de bienes y servicios, construcciones y obras públicas, así como concesiones, asociaciones público-privadas, etc. Sin embargo, las compras gubernamentales se encuentran excluidos de los compromisos de trato nacional y acceso a mercados en los acuerdos sobre comercio de bienes y servicios de la OMC. Esto debido a que la apertura en la contratación pública a proveedores internacionales es un tema sumamente controvertido como consecuencia de sus vínculos con la eficiencia del sector público, las políticas sectoriales, la gobernanza y la corrupción.

Perú a través del OSCE tiene presencia y participación activa en la Red Interamericana de Compras Gubernamentales, misma que está conformada por instituciones gubernamentales de los 31 países de las Américas que

regulan, supervisan y gestionan las contrataciones estatales en sus jurisdicciones. Los miembros se reúnen una vez al año a fin de ir implementando los estándares en los sistemas de compras públicas, buscando la integración de los países americanos. La finalidad es destacar el rol de la contratación pública en el desarrollo económico y social, la estandarización, el comercio internacional, la globalización y el avance en los programas de apoyo dentro de esta organización, entre otros. La Secretaria del Comité del Grupo de Trabajo de Contratación Pública UNCITRAL (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional), trata de que la nueva Ley de UNCITRAL sea de adecuación de la ley modelo en los sistemas americanos. Esta organización tiene dentro de sus objetivos diseñar procedimientos que permitan evaluar los sistemas de compras de los países a fin de desarrollarlos y modificarlos. El marco legal es uno de los principales elementos dentro del sistema de compras públicas.

Sin embargo, en la última normativa emitida a través de la Ley 30225 y su Reglamento aprobado por DS 350-2015-EF, contempla muchos aspectos ya trabajados en el ámbito internacional, a través de los lineamientos del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo. Esto confirma que estamos camino a la estandarización de los métodos de contratación a nivel internacional. De igual forma, se tendría que revisar el simulacro del sistema electrónico de contrataciones a fin de poder concretar en él, las mejoras que la norma ha incorporado.

Asimismo, Latorre Boza (2019), dentro del análisis que realiza a la nueva normativa, señala lo siguiente "...Debo destacar que el año 2013, se desarrolló un Informe ante el OSCE como producto final de una consultoría en relación con las mejoras y las modificaciones que deberían darse a nivel de la normativa y del propio régimen de contrataciones del Estado. Para dicho Informe se compararon legislaciones distintas a nivel internacional, como la normativa de la Comunidad Europea, la chilena, la brasilera, la estadounidense, así como normas de organismos internacionales como las de CNUDMI, Banco Mundial, Organización Mundial de Comercio, entre

otras. Se hicieron varias recomendaciones para construir una normativa más acorde con los estándares internacionales y, por tanto, que guarde mayor coherencia con lo que empieza a llamarse como Derecho Internacional de la Contratación Pública. La Ley N° 30225 ha recogido algunas de estas recomendaciones, aunque no de manera integral”.

(Carrión & Jaico, 2012) En este artículo se presenta, cómo es que a partir del año 2006 el uso del sistema electrónico SEACE (Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado) utilizado para las compras públicas, ha logrado integrarse con todos los sistemas informáticos de otros sistemas del Sistema Público, tales como el SIAF, RNP, SUNAT, INFOBRAS; lo cual garantiza que los pagos únicamente sean resultado de un proceso de selección ya que permite la validación de datos del proveedor.

Asimismo, evidencia que la implementación del SEACE en los procesos de Selección mejoró la eficiencia y eficacia de las adquisiciones y contrataciones del Estado, y redujo considerablemente los actos de corrupción, ahorrando recursos al Estado.

Moreno (2015) reflexiona acerca de los principios de la Contratación Pública y su interpretación conforme a la base legal, tales como la confidencialidad, eficiencia, eficacia, protección del medio ambiente, consecución de objetivos sociales y la motivación de las decisiones. Es así que ante la necesidad de las Contrataciones Públicas de todos los Estados, éstos se acogen a un Acuerdo de Contratación Pública, regulada por la Organización Mundial del Comercio y Ley Modelo de las Naciones Unidas, el cual establece un marco multilateral de derechos y obligaciones de Comercio Mundial que contiene 6 apartados: 1.No Discriminación;2. Uso de medios electrónicos; 3. Ejecución de Contratación; 4. Normas de Origen; 5. Compensaciones; 6. Medidas no específicas de contratación.

Asimismo, regula el uso obligatorio de tecnología de la información para los procesos de la contratación, favoreciendo siempre una competencia sana, efectiva y transparente entre las empresas que participen en la licitación pública.

Presenta que los principios de transparencia y no discriminación, no solo son principios de aplicados por el Acuerdo de Contratación Pública, sino también reglas que pretende garantizar la Ley Modelo sobre la Contratación Pública de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), la misma que fue aprobada y consensuada en el año 2011; y que tiene por finalidad servir de ejemplo a los distintos países para evaluar y modernizar sus procedimientos y prácticas de contratación pública; principalmente se circunscribe a las fases preparatorias y a la adjudicación de contratos públicos.

Al revisar la información que existe sobre la cantidad de contrataciones internacionales que se realizan en el estado, podemos observar que, durante el año 2016, por ejemplo, se realizaron un total de 1,258 contrataciones internacionales usando la plataforma del SEACE con un valor adjudicado en total de S/ 427.7 millones de soles. Existen 1,103 proveedores no domiciliados que han contratado con el Estado durante este año, con un total de S/ 863.4 millones de soles en total. De este total en OSIPTEL solo se ha realizado una (1) contratación internacional en el año 2016. También durante este periodo se actualizo la Directiva de uso interno para la realización de contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados. La anterior directiva, que tenía cinco modificaciones, era del año 2005 y había sido redactado usando la norma en contrataciones vigente a ese momento.

### **2.3. Modelos conceptuales basados en evidencias sobre la realidad problema**

El Banco Mundial con sede en Perú ofrece Políticas y Procedimientos para la realización de adquisiciones para prestatarios en proyectos de inversión “Adquisiciones en operaciones de financiamiento para proyectos de inversión de bienes, obras, servicios de no consultoría y servicios de consultoría” con fecha julio 2016. Estos procedimientos son llevados a cabo bajo los mismos estándares en 170 países, en lugares diversos y bajo entornos operativos muy complejos; en consecuencia, estas regulaciones deben ser prácticas a fin de garantizar que en todas las situaciones se

aplique el método de selección adecuado a fin de obtener los resultados que se buscan. Las Regulaciones se guían por los siguientes principios básicos de adquisiciones: optimización de la relación calidad-precio, economía, integridad, adecuado al propósito, eficiencia, transparencia y equidad; (Banco Mundial, 2017).

El Banco Interamericano de Desarrollo ofrece tres categorías de préstamo: Los préstamos de inversión a los países prestatarios del BID financian bienes, obras públicas y servicios para promover el desarrollo social y económico. Esta categoría incluye una serie de instrumentos específicos en caso de que se presente un desastre natural.

Los préstamos de apoyo a reformas de política proporcionan financiamiento flexible, líquido (fungible) a los países miembros prestatarios del Banco para apoyar reformas de política y/o cambios institucionales en un determinado sector o subsector. El país y el BID examinan y acuerdan dichas reformas o cambios.

Los préstamos de financiamiento especial para el desarrollo están diseñados para apoyar a los países prestatarios en caso de una crisis macroeconómica y así mitigar los efectos en el progreso económico y social de los países. (American Development Bank, 2018)

De la revisión de estos dos casos se evidencia que el Estado acude a la realización de mecanismos de contratación mediante el uso de políticas de compra con entidades internacionales reconociendo su efectividad.

El PNUD tiene también mecanismos para la contratación solicitada por el Estado. La adquisición es el proceso general de obtención de bienes, obras civiles y servicios que incluye todas las funciones, desde la identificación de necesidades y fuentes de abastecimiento, la planificación, el proceso de selección, la preparación y adjudicación de contratos y todas aquellas fases de la administración de contratos propiamente, hasta la culminación de éste y el término de la vida útil de un bien.

Las adquisiciones ayudan a dotar a las diferentes áreas del PNUD –así como a los proyectos apoyados por éste– de la logística y asistencia técnica

necesaria para cumplir con sus objetivos y metas, las cuales se centran en alcanzar un desarrollo humano sostenible teniendo en cuenta las prioridades del Perú. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018)

## **Capítulo III**

### **Diagnóstico**

#### **3.1 Determinación del problema**

La problemática con relación a las telecomunicaciones es descrita en la Figura 2 “Contenidos mínimos del Programa Presupuestal 124”, en el cual se abordan las causas como: Infraestructura en telecomunicaciones insuficiente e inadecuada, limitada competencia y asimetrías e información.

La limitada competencia en el mercado de telecomunicaciones viene por el lado de la oferta. En este sentido, son pocas las empresas que concentran la oferta de servicios. Ello, favorece el ejercicio de conductas anticompetitivas o de abuso de posición de dominio por parte de determinados proveedores del servicio, afectando el equilibrio de mercado, empresas que afectan a otras empresas y a los usuarios, y se traduce en una limitada inversión en infraestructura/tecnología que conlleva a una provisión insuficiente del servicio y a la imposición de condiciones tarifarias desfavorables

A esta problemática se une las dificultades en la implementación del programa presupuestal 124, un problema lo constituye la excesiva demora en la ejecución del proceso de contratación internacional, aun cuando existe una directiva de contrataciones internacionales, la misma no permite agilizar los procesos, por ejemplo, existe mucha demora en la fase de estudio de mercado, debido a que proveedores locales formulan cotizaciones sin contar realmente con el servicio ni cuentan con el grado de especialización de los requerimientos formulados.

En los últimos años solo se han realizado contrataciones internacionales para temas regulatorios, especialmente por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que es una de la Gerencias “core” de la Institución, tales como el proceso de contratación de servicios de benchmarking de mercados regulatorios, o análisis de costos de tarifas tope

por interconexión, que destacan como los más importantes por los montos contratados.

La realización de estas contrataciones, demora entre cuatro y trece meses, originando con ello retrasos en el desarrollo de las funciones de la gerencia, con las correspondientes quejas de parte de los principales usuarios de los servicios otorgados por las empresas internacionales contratadas; generalmente personal de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

De acuerdo a la data estadística obtenida de la revisión de las contrataciones internacionales llevadas a cabo por la Entidad, las mismas que se muestran en la Tabla 3, se tienen los siguientes tiempos de duración de las contrataciones, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 4**

*Tiempos de duración promedio de las contrataciones internacionales en OSIPTEL 2013-2018*

Año	Tiempo (meses)	Promedio (meses)
2013	13	
2014	4	
2016	7	10.5
2017	12	
2018	6	

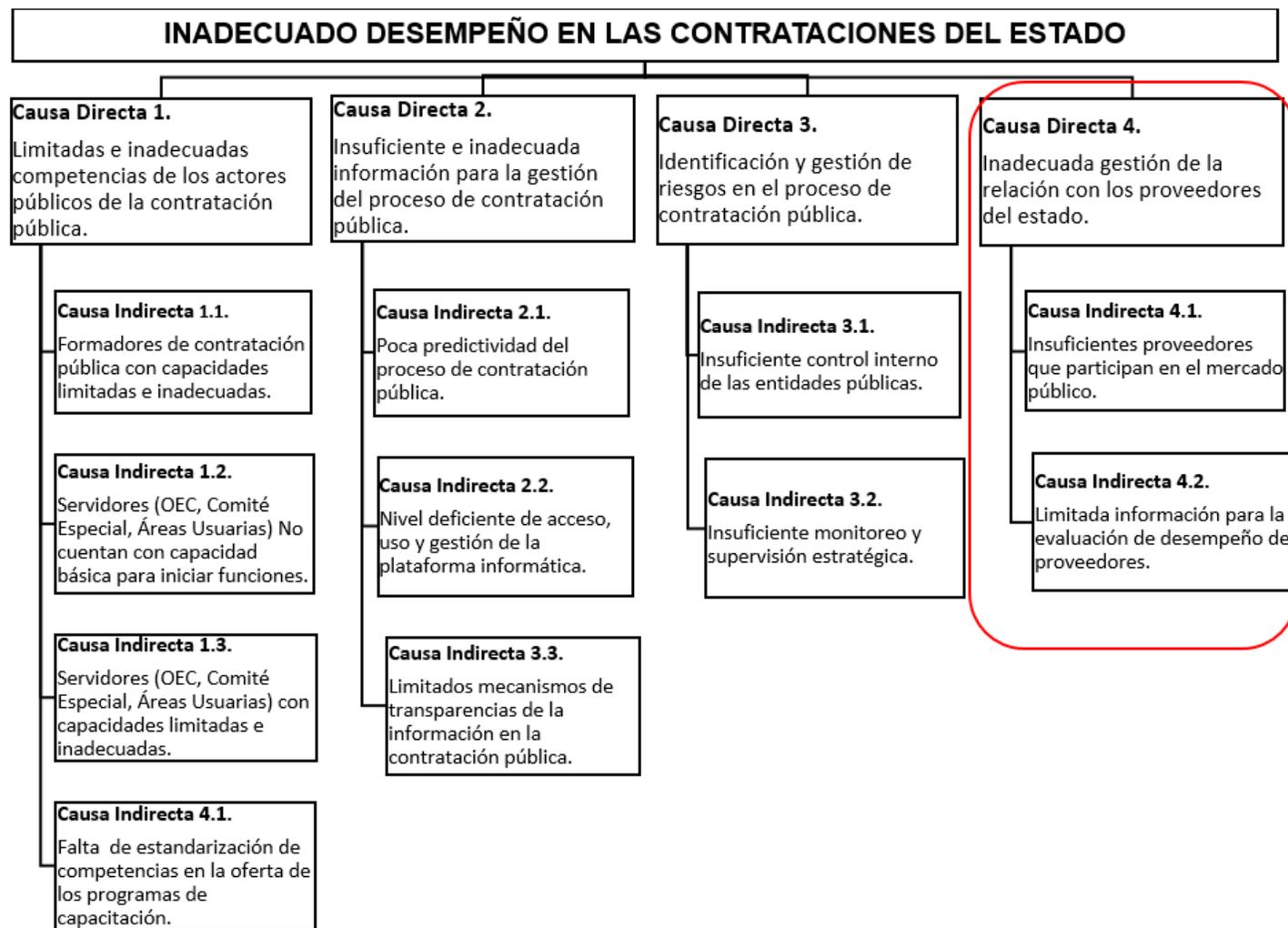
Fuente: Reporte OSIPTEL

### **3.1.1 Árbol del Problema y Causas**

A continuación, se desarrolla dos esquemas estructurados de relaciones causa / efecto entre fenómenos o eventos observables que expliquen el problema. Se toman en cuenta estos dos esquemas, cada uno con su árbol-problema debido a que se analizan dos problemas relacionados:

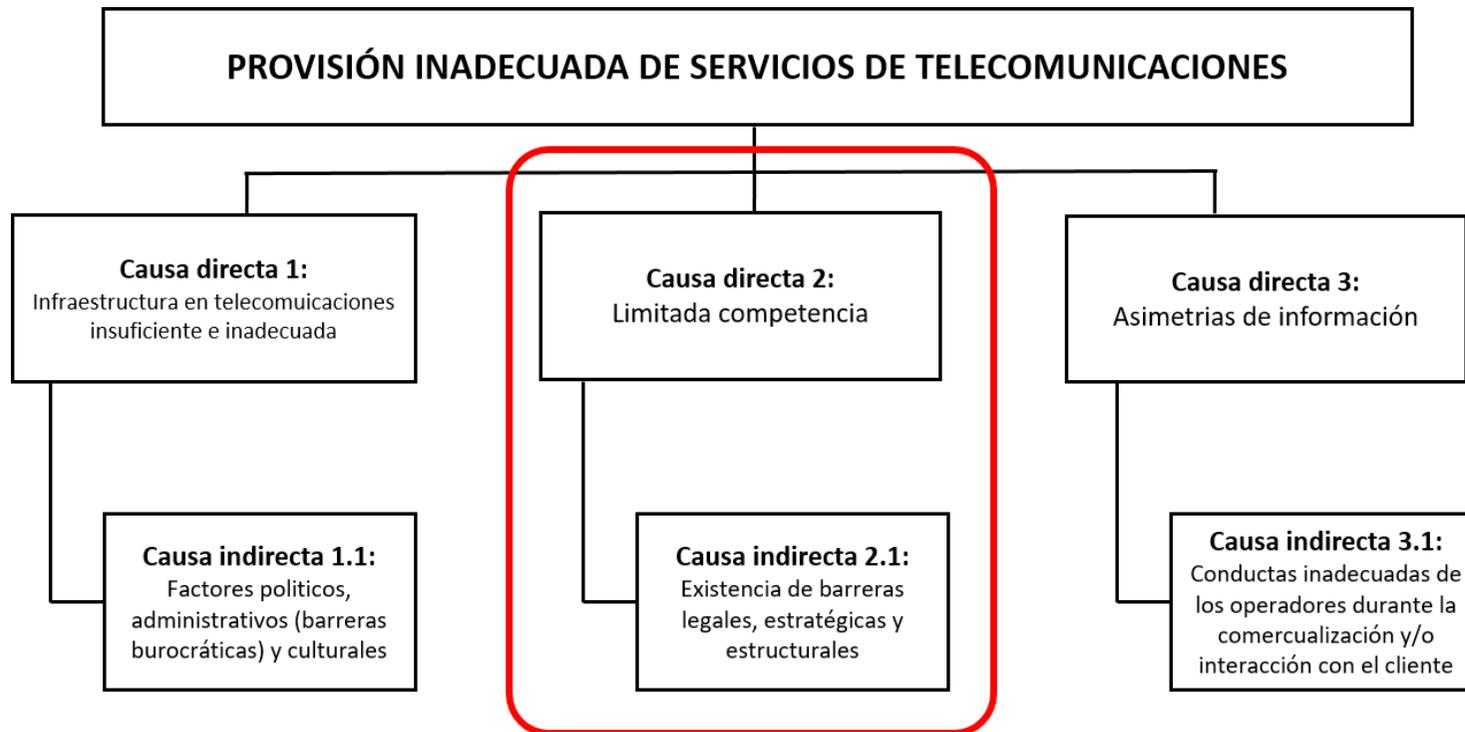
- El inadecuado tratamiento en las contrataciones del estado (OSCE); y
- La provisión inadecuada de los servicios de telecomunicaciones (OSIPTEL).

Con la propuesta se pretende mejorar ambos problemas, independientemente de que se ubiquen en instituciones diferentes.



**Figura 1.** Árbol de causas del PP 034

Fuente: Tomado del anexo 2 contenido mínimos del PP 034



**Figura 2.** Árbol de Causas del PP 0124

Fuente: Tomado del Anexo 2 Contenido Mínimos del PP 124

### 3.1.2 Sustento de evidencias

En cuanto al primer esquema de relación causa – efecto referido al “Inadecuado tratamiento de las Contrataciones del Estado”, relacionada al PP034, nuestro trabajo de investigación aborda las siguientes causas:

La causa del problema 4.1, principalmente se debe a que no se cuenta con información detallada referente al rubro comercial y la experiencia acumulada de cada uno de los proveedores nacionales, lo cual limita su participación en el mercado, y más aún si son pequeñas o micro empresas, debido a que en el caso de las compras internacionales, generalmente se optan por servicios de tecnología de la información, que por su complejidad requiere que el proveedor sea calificado y con experiencia en la tecnología requerida

Otro factor que se considera en la presente tesis, es la causa número 4.2, debido a que actualmente el OSCE a través del Registro Nacional de Proveedores realiza una evaluación de desempeño, que considera una evaluación histórica e integral de los proveedores respecto al comportamiento demostrado en su participación en los procesos de contratación pública, así como visualizar el historial de sanciones impuestas a los proveedores por el Tribunal de Contrataciones del Estado. Entonces: ¿cómo debería hacer el estado si quiere contratar con un proveedor no domiciliado y sin RNP?

Asimismo, en lo que respecta al segundo esquema de relación causa - efecto referido a la “Provisión Inadecuada de Servicios de Telecomunicaciones”, relacionada al PP0124, abordamos la causa N°2, debido a que las contrataciones internacionales en OSIPTEL, se realizan sobre todo para implementar servicios de consultoría

especializada en materia regulatoria, para la mejora de políticas en regulación.

**Tabla 5**

*Sustento de evidencia de causas limitada competencia*

Descripción de la causa	Limitada competencia
Describa la vinculación entre la causa y el problema específico	<p>La limitada competencia en el mercado de telecomunicaciones viene por el lado de la oferta. En este sentido, son pocas las empresas que concentran la oferta de servicios. Ello, favorece el ejercicio de conductas anticompetitivas o de abuso de posición de dominio por parte de determinados proveedores del servicio, afectando el equilibrio de mercado, empresas que afectan a otras empresas y a los usuarios, y se traduce en una limitada inversión en infraestructura/tecnología que conlleva a una provisión subóptima del servicio y a la imposición de condiciones tarifarias desfavorables.</p> <p>En esta línea, en relación a los precios, López (2012) identificó que los proveedores abusan de su poder de dominio y determinan los precios en el sector telecomunicaciones. Asimismo, Loayza (2015) y Claussen y otros (2011) identificaron que los proveedores con mayor poder de mercado (proveedores con mayor cuota de mercado) suelen utilizar estrategias de precios confusos. De forma más general, Economides y otros (2008) identificó que un mayor nivel de competencia en el sector telecomunicaciones se traduce en mejores precios para los usuarios, así como variedad de planes.</p> <p>Por otro lado, Bouckaert y otros (2011), analizando los distintos tipos de competencias establecidos en distintos países de la OECD identificaron que el mayor nivel de competencia favorece una mayor inversión en infraestructura y así una mayor penetración de la banda ancha.</p>
Magnitud de la causa (datos cuantitativos)	<p>Existen dos grupos económicos principales que operan en el mercado de telecomunicaciones en el Perú: el grupo Telefónica (español) y el grupo de Claro (mexicano). Estos grupos lideran todos los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones en el país.</p> <p>En términos de participación de mercado, en todos los mercados estos dos grupos tienen en conjunto, más del 70% del mercado. Asimismo, ambos grupos económicos tienen presencia importante (como empresa más grande o segunda más grande) en la mayoría de los países de Latinoamérica.</p> <p>Telefónica del Perú cuenta con el porcentaje más alto de participación en todos los casos, especialmente en telefonía fija e internet fijo. Estos niveles altos de concentración se traducen en condiciones inadecuadas de la provisión del servicio, ya que existen altas posibilidades de conductas de abuso de posición de dominio y de degradación de calidad, precios y servicios.</p>

Descripción de la causa	Limitada competencia
Atributos de la causa (datos cuantitativos)	<p>En el caso de la telefonía fija, la empresa con mayor participación, en términos de líneas en servicio (usuarios), es el Grupo Telefónica con el 75.3% del mercado a setiembre del 2018. Cabe indicar que esta empresa es la única que tiene infraestructura en todo el territorio nacional. Asimismo, mencionar que la participación de los dos grupos más importantes es poco más del 95.8% a setiembre del 2018.</p>
	<p>En el mercado de servicios móviles, a setiembre del 2018, el grupo Telefónica concentra el 38.3% del mercado, seguido de Claro con 31.5%. Es decir, estas dos empresas cuentan con una participación de mercado de más del 70% del total. El resto de clientes lo tiene Entel, Bitel y Inkatel (antes Virgin).</p>
	<p>En el mercado de acceso a Internet fijo, a setiembre del 2018, Telefónica cuenta con el 74.5% del mercado; este hecho está asociado a que se usa la red fija (par de cobre) para proveer internet a través del servicio speedy, entonces, el controlar el mercado fijo les otorga un control también en este mercado. Claro cuenta con el 19.7% del mercado.</p>
	<p>En el mercado de Internet móvil, a junio de 2017, los terminales más empleados en el acceso al servicio fueron los teléfonos celulares seguido de "Otros dispositivos móviles". Al respecto, en el servicio de Internet a través de teléfonos celulares Telefónica fue quien presentó la mayor participación 45%, seguido de América Móvil con 40%, mientras que en el acceso al servicio por medio de "Otros dispositivos móviles" Entel contó con el 36%, seguido de América Móvil con el 30%.</p>
	<p>En el caso de la televisión de paga, el grupo Telefónica cuenta con 66% de participación de mercado como se observa en el gráfico 17.d. Cabe indicar que este mercado es más concentrado en Lima que en provincias, por la existencia de múltiples empresas pequeñas que dan servicios de televisión de paga a nivel local.</p>

Fuente: Anexo 2 del PP 124. Mejora de la Provisión de Servicio de Telecomunicaciones

## 3.2 Análisis organizacional

### 3.2.1. La organización.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

El OSIPTEL se creó para garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia.

Fue creado el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, e inició sus actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994. Su Reglamento General (*Decreto Supremo N° 008-2001-PCM*) fue publicado en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001.

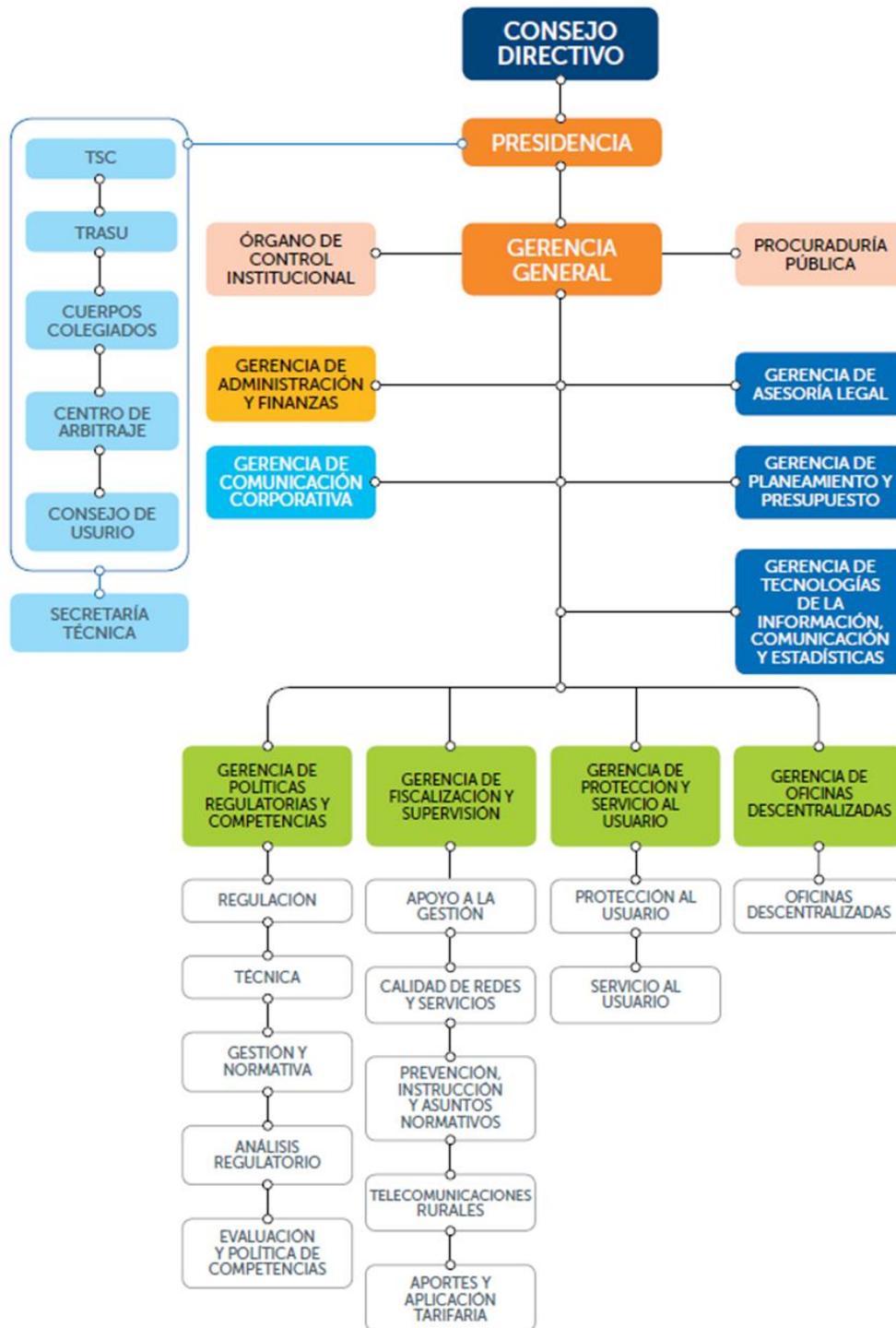
Para el desarrollo de sus funciones, estas han sido delimitadas de la siguiente manera:

- *Función Reguladora:* Facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y por ello, dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
- *Función Normativa:* Facultad de dictar los reglamentos o normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Adicionalmente, anexa la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. Finalmente, comprende la potestad de aprobar su propia Escala de Sanciones.
- *Función fiscalizadora y sancionadora:* Contempla la facultad de calificar infracciones e imponer medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras

y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión

- *Función de solución de controversias:* Comprende la facultad de conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Adicionalmente, Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos. Asimismo, resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
- *Función de solución de reclamos:* Facultad de solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.
- *Función supervisora:* Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. A su vez verifica el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL.

## Estructura Organizacional



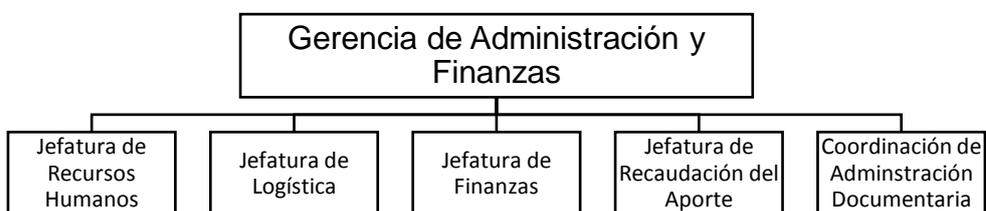
**Figura 3.** Organigrama Estructural del OSIPTEL

Fuente: Tomado de OSIPTEL

**La gerencia de políticas regulatorias y competencia (GPRC)**, es el órgano de línea encargado de proponer a la Alta Dirección el marco regulatorio para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, se encarga de proponer medidas destinadas a incrementar el bienestar asociado a la prestación y la utilización de dichos servicios; así como de evaluar y analizar los avances en materia de regulación y competencia.

Como se mencionó anteriormente, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencias es el área usuaria que los últimos dos años ha requerido servicios que se han ejecutado a través de contratación internacional, de acuerdo a las necesidades para cumplir la función regulatoria.

El área usuaria envía sus requerimientos a la Gerencia de Administración y Finanzas, la cual es el órgano de apoyo encargado de administrar los recursos económicos, humanos y financieros del OSIPTEL de acuerdo a lo establecido en la legislación y las políticas dispuestas por los órganos de la Alta Dirección, así como efectuar la programación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, los procesos de contabilidad, tesorería, logística, trámite documentario, archivo, servicio de información y documentación de la entidad, así como la recaudación, supervisión y fiscalización de los aportes por regulación.



**Figura 4.** Organigrama de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Fuente: Tomado de OSIPTEL

La **Jefatura de Logística**, cuenta con el siguiente personal:

- Jefe de Logística
- Especialistas en Logística (2 en planilla y 5 CAS)
- Encargada de Servicios Generales (1 en planilla, 2 CAS y 3 Service)
- Analista de Pagos (1 planilla y 1 Service)
- Analista de Control Patrimonial (3 planilla y 1 practicante)

Las funciones del Área de Logística, en líneas generales:

- Elaboración del Cuadro de Necesidades de la Entidad y de la formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC), en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Atención de los requerimientos de bienes, servicios y consultorías de la Entidad, bajo el ámbito del cumplimiento de la norma de contrataciones del Estado y fuera de él.
- Encargado del control y supervisión de los bienes patrimoniales de la Entidad.
- Encargado de la atención de los servicios generales de la Entidad.
- Encargado del almacén general de la Entidad.

### **3.2.2. Análisis FODA**

Durante el desarrollo del Plan Estratégico del OSIPTEL periodo 2019-2022, se realizó entre otras actividades; el FODA institucional; a fin de establecer las brechas que debían ser cubiertas en determinado periodo

**Tabla 6****OSIPTEL - Fortalezas y Debilidades**

Fortalezas	Debilidades
F1. Presencia en todas las regiones del país a través de las Oficinas Desconcentradas	D1. Fuga de talentos, siendo lo que dejan la Institución los de mejor desempeño
F2. Personal altamente capacitado, comprometido e identificado con la Institución	D2. Percepción de excesiva carga de trabajo en algunas áreas
F3. Autonomía técnica, administrativa, económica y financiera	D3. Infraestructura física insuficiente para atender adecuadamente las necesidades de gestión de la Institución y para la atención de las necesidades de la población
F4. Compromiso con el cambio por parte de la Alta Dirección	D4. Comunicación intra-gerencial no consolidada e a nivel de toda la Institución
F5. Procesos y documentados, y en su mayoría certificados bajo el estándar ISO	D5. Gestión de riesgos inexistente
F6. Reconocimiento institucional, por parte de los reguladores de otros países como un regulador referente, y por parte de las operadoras como una entidad técnica y seria	D6. Limitada capacidad de análisis integral de datos (frecuencia, llenado manual y diversos sistemas no interrelacionados)
F7. Importantes avances en la automatización de procesos mediante el uso de TICs	D7. La capacidad de respuesta del OSIPTEL es constantemente retada por las crecientes demandas de los usuarios y por los problemas que surgen a nivel nacional

Fuente: Elaboración propia

**Tabla****7****OSIPTEL - Oportunidades y Amenazas**

Oportunidades	Amenazas
O1. Eventual ingreso a la OCDE, beneficiando la imagen de la institución	A1. Incumplimiento de las normativas dadas por el OSIPTEL por parte de las empresas operadoras, aprovechando la desinformación de los usuarios
O2. Incluir en los servicios de telecomunicaciones regulados a las OTTs	A2. Posible pérdida de proveedores, ante incumplimiento de la ejecución contractual
O3. El dinamismo del mercado de internet permitirá nuevos servicios de valor agregado	A3. Disminución del nivel de calidad del servicio por la sobreventa de antenas
O4. Posible desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones en el país, por el crecimiento económico esperado	A4. Inacción o falta de coordinación de las instituciones involucradas en el sector (MTC, OSIPTEL, empresas operadoras) sobre problemas de las

Oportunidades	Amenazas
<p>O5. Aumentar el alcance regulador de la institución ante el crecimiento de la demanda de servicios móviles y de internet fijo</p> <p>O6. Regulación de la tarifa del servicio portados al concesionario de la Red Dorsal de Fibra Óptica, proyecto importante del anterior gobierno cuya construcción ya ha culminado y se ha dado paso a su puesta de operación</p> <p>O7. Trabajo en conjunto con FITEL, bajo el objetivo de proveer un servicio de calidad a los usuarios</p>	<p>antenas afecta la calidad y cobertura del servicio de telefonía móvil</p> <p>A5. Pérdidas humanas y materiales de OSIPTEL ante la ocurrencia de un desastre Natural</p> <p>A6. Extensión de plazos de cumplimiento de pagos ante el uso intensivo de las empresas operadoras de su derecho a la impugnación</p>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8**

*Análisis FODA-Fortalezas y Debilidades del Área de Logística*

Fortalezas	Debilidades
F1. Trabajo en equipo	D1. Desconocimiento de la norma por parte de las áreas usuarias generan reprocesos y demoras
F2. Personal capacitado y con conocimiento de la norma de Contrataciones	D2. Demora en el tiempo de los procesos de Contratación Internacional
F3. Apoyo de la Gerencia	D3. Infraestructura física insuficiente para la ubicación física del personal y de archivos
F5. Procedimientos y documentos, y en su mayoría certificados bajo el estándar ISO	D5. Gestión de riesgos inexistente

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 9**

*Análisis FODA – Oportunidades y Amenazas del Área de Logística*

Oportunidades	Amenazas
O1. Existencia de Directiva de Contrataciones Internacionales.	A1. Excesivas observaciones del OCI merman accionar del personal de Logística, para este tipo de contrataciones
O2. Personal Gerencial forma parte del Comité	A2. Peligra ejecución presupuestal al demorarse la contratación.

**3.2.3. Entorno organizacional**

**Entorno inmediato**

OSIPTEL se encuentra bajo el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros.

### **Entorno Intermedio**

La incidencia directa que tiene el Ministerio de Transportes y Comunicaciones es de marcada relevancia y de las empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.; Entel Perú, América Móvil Perú y Bitel, entre otros).

A nivel local, las alianzas continúan siendo con las empresas operadoras en su mayoría y con instituciones del gobierno, como la PCM, el Congreso y los demás Ministerios, principalmente el MEF.

Las funciones de OSIPTEL se encuentran avaladas por el Decreto Supremo N° 027-2004-MTC, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, el mismo que ha sido modificado mediante Decretos Supremos N°s 040-2004-MTC, 022-2005-MTC, 030-2005-MTC, 031-2006-MTC, 041-2006-MTC y 008-2007-MTC

### **Tendencias globales**

A nivel internacional, las alianzas son la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), la CITEL que es la parte de Telecom de la OEA, Regulatel, entre otros a los que está suscrito OSIPTEL.

#### **3.2.4. Análisis de stakeholders**

Se ha utilizado el método MACTOR® (*Matriz de Alianzas y Conflictos: Tácticas, Objetivos y Recomendaciones*), que propone un método de análisis del juego de los actores y algunas herramientas sencillas, que permiten tener en cuenta la riqueza y la complejidad de la información que se debe tratar, facilitando al analista resultados intermedios que orientan sobre algunas vertientes del problema estudiado.

Tras la realización del análisis estructural que permite conocer las variables claves que condicionan el futuro de un sistema determinado, se tratará de identificar aquellos actores que ejercen una influencia y controlan de una u otra manera las citadas variables. Paralelamente, se tratará de identificar los principales objetivos ligados a las variables clave que son perseguidos por los actores anteriormente descritos. Una vez concretados tanto actores como objetivos, se procederá a completar el cuadro de relaciones entre actores por un lado, lo que permitirá calibrar la posición de fuerza de cada actor en el sistema y, por otro, el cuadro de posicionamiento de los actores frente a los objetivos, a favor o en contra de ellos, para tratar de conocer las posibilidades de alianzas o conflictos entre los actores.

**Fase 1:**

Identificación de los actores que controlan o influyen sobre la propuesta. Permite conocer aquellos actores que pueden tener alguna influencia sobre el desarrollo de la propuesta. En el caso de la presente propuesta, se presenta a continuación los actores seleccionados como determinantes para la propuesta de mejora para el proceso de contrataciones internacionales en OSIPTEL.

**Tabla 10**

*Matriz de identificación de Actores*

Nombre	Funciones
1. Alta Dirección de la Entidad	Tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por cinco (5) miembros, cuya designación y funciones se establecen conforme a la normativa vigente. Es el órgano encargado 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, coadyuva al fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.
2. Gerente de Administración y Finanzas	
3. Gerente de	La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto es el

Nombre	Funciones
Planeamiento y Presupuesto	<p>órgano de asesoramiento encargado de conducir, coordinar, supervisar y evaluar los procesos de planeamiento, racionalización, presupuesto y cooperación técnica de la institución.</p> <p>Es responsable de programar, dirigir, ejecutar, controlar y supervisar los procesos de contratación de bienes y servicios, almacenamiento, distribución, mantenimiento y contratación de la ejecución de obras y por el mantenimiento y control de los bienes patrimoniales. Realiza sus funciones bajo la supervisión directa del Gerente de Administración y Finanzas.</p>
4. Jefe Logística	<p>Áreas encargadas de realizar el requerimiento de bienes y servicios para el normal funcionamiento de sus funciones.</p>
5. Areas Usuarias	<p>El Ministerio de Economía y Finanzas es un organismo del Poder Ejecutivo, cuya organización, competencia y funcionamiento está regido por el Decreto Legislativo N° 183 y sus modificatorias. Está encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica y social. Asimismo, diseña, establece, ejecuta y supervisa la política nacional y sectorial de su competencia asumiendo la rectoría de ella.</p>
6. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	<p>Es el organismo técnico especializado encargado de promover el cumplimiento de la normativa de contrataciones del Estado peruano. Ejerce competencia en el ámbito nacional y promueve las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras.</p>
7. OSCE	<p>El OSCE es un organismo público adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personería jurídica de derecho público, goza de autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera, constituyendo Pliego presupuestal.</p>
8. Proveedores internacionales	<p>Personas naturales o jurídicas que proveen de bienes o servicios a Entidades de Estado.</p>

Fuente: Elaboración propia

### Fase 2:

Se evaluaron las influencias directas entre los actores, con el objetivo conocer el grado de influencia de cada uno de ellos y jerarquizarlos en función de dicha influencia. De esta evaluación se tiene que:

- Actores Dominantes: OSCE.
- Actores de Enlace: Proveedores Internacionales y Alta Dirección (Gerencia General).
- Actores Autónomos: Área Usuaria y Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

- Actores Dominados: Jefe de Logística.

Se presenta el plano de influencia- dependencia de los actores identificados.

**Tabla 11**

*Plano de influencia - dependencia de actores*

Actores dominantes	Actores de Enlace
OSCE	– Proveedores Internacionales – Alta Dirección (Gerencia General)
Actores Autónomos	Actores Dominados
Area Usuaría (GPP) Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	Jefe de Logística

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**

*Objetivos Específicos*

Código	Objetivo Específico
OE1	Proponer la mejora de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país
OE2	Proponer la capacitación de la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Administración y Finanzas, en la ejecución del procedimiento de la contratación internacional en el marco de la nueva Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país
OE3	Proponer la evaluación del impacto en la Entidad, producto de la implementación de la nueva Directiva

Fuente: Elaboración propia

### Fase 3:

Para conocer el posicionamiento de los actores respecto a los productos (opuesto, neutro, indiferente o favorable). Se ha elaborado una representación matricial actores por objetivos donde:

- Signo positivo : +1, el actor es favorable al objetivo.
- Signo negativo : -1, el actor es desfavorable al objetivo
- Punto 0 : el actor, es neutro cara al objetivo.

**Tabla 13**

*Matriz de Posicionamiento de los Actores respecto a los objetivos*

Actor / Objetivo	OE1	OE2	OE3
------------------	-----	-----	-----

- Alta Dirección	+1	+1	+1
- Gerencia de Administración y Finanzas	+1	+1	+1
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	+1	+1	+1
- Jefe de Logística	+1	+1	+1
- Área Usuaría	+1	+1	+1
- MEF	0	0	0
- OSCE	+1	+1	0
- Proveedores Internacionales	+1	+1	+1

Fuente: Elaboración propia

Como es de observarse en esta matriz, los actores dominantes están a favor de los objetivos, así como la mayoría de los actores involucrados. Cabe señalar que, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, si bien no está directamente relacionada con el desarrollo de la Directiva si está relacionada con la aprobación de la Nueva Directiva.

## **Capítulo IV**

### **La formulación**

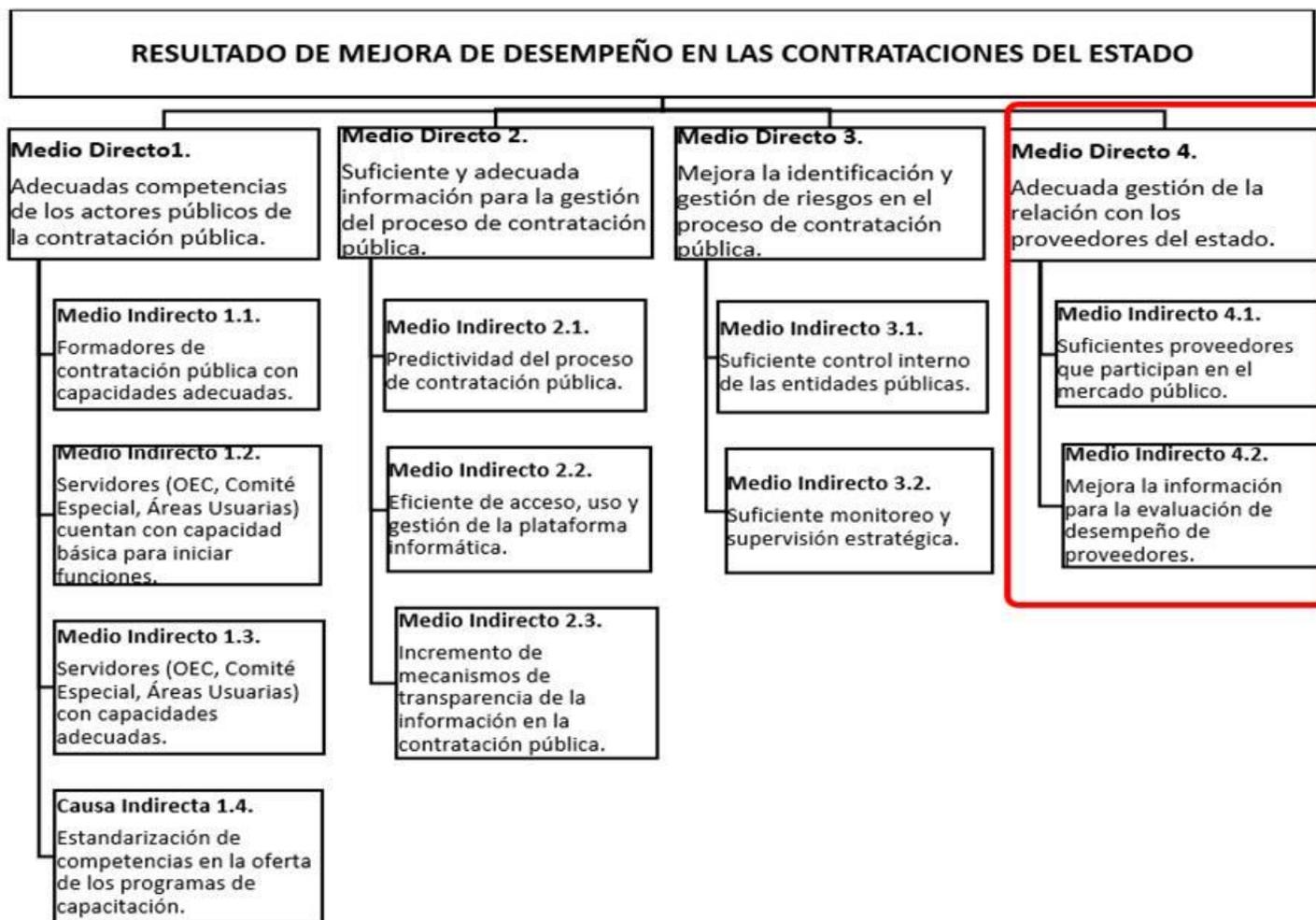
#### **4.1 Determinación de objetivos y medios**

##### **4.1.1 Árbol de objetivos y metas**

El programa presupuestal 124 Mejora de la Provisión de los servicios de Telecomunicación y el programa presupuestal 034 Mejora del desempeño en las Contrataciones públicas, plantean alternativas de solución a los problemas descritos.

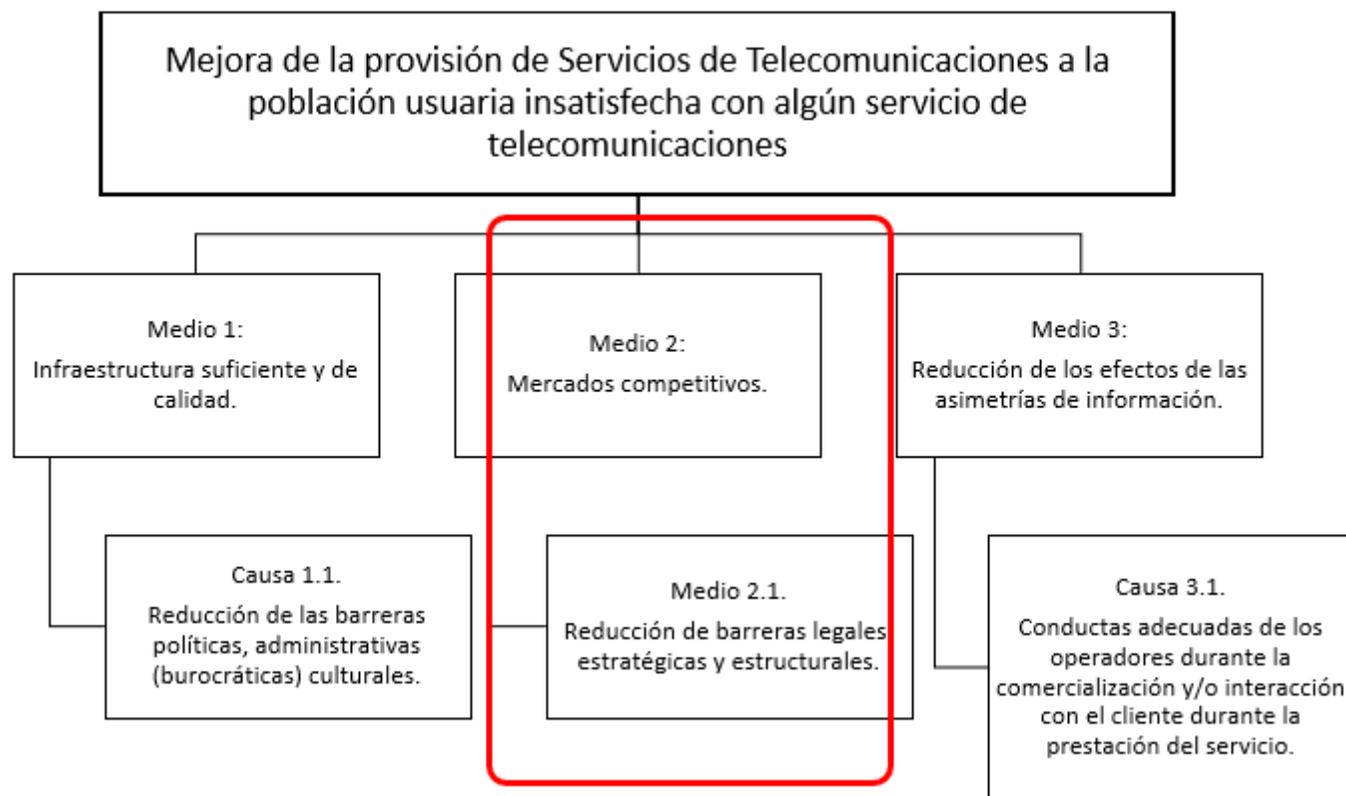
A continuación, se desarrolla dos esquemas estructurados de objetivos y medios que expliquen las alternativas posibles que permitan viabilizar los medios desarrollados.

- La mejora del desempeño en las contrataciones públicas (OSCE); y
- La mejora del servicio de telecomunicaciones a la población usuaria (OSIPTEL).



**Figura 5.** Árbol de Medios del PP 034

Fuente: tomado del Anexo 2 del contenido mínimo del PP 034



**Figura 6** Árbol de Medios del PP 0124

Fuente: Tomado del Anexo 2 Contenido Mínimos del PP 0124

#### **4.1.1 Sustento de evidencias**

En cuanto al primer esquema de relación medios referido a “La Mejora del Desempeño en las Contrataciones Públicas”, relacionada al PP034, nuestro trabajo de investigación aborda los siguientes medios:

El medio indirecto 4.1, principalmente prevé que el mercado debe proporcionar información transparente respecto a cada proveedor del extranjero, es decir, una base de datos con proveedores no domiciliados que son potenciales, por especialidad, donde se pueda corroborar la experiencia requerida. Se sustenta en experiencias en Chile.

En Chile se implementó el sistema electrónico Chile Compra el cual buscaba incrementar la transparencia y la competencia entre proveedores, de igual forma se creó un Registro nacional de proveedores, así como el acompañamiento respectivo.

Otro factor que consideramos importante es el medio número 4.2, debido a que lo que buscamos es que el OSCE tenga en consideración la necesidad de contar información de proveedores no domiciliados, principalmente de bienes o servicios que son mayormente requeridos, donde las entidades del estado puedan corroborar las experiencia y trayectoria de estas empresas; y además implemente un procedimiento claro para la contratación con este tipo de proveedores; sobre todo por el requerimiento técnico que se necesita.

Asimismo, en lo que respecta al segundo esquema de medios referido a la “Mejora del Servicio de Telecomunicaciones a la Población Usuaría”, relacionada al PP0124, abordamos al medio N° 2.1, debido a que propondremos a OSIPTEL la implementación y redacción de una nueva Directiva de procedimientos que minimicen las barreras burocráticas

administrativas, que mejore las políticas en regulación y sobre todo que agilice los trámites de la disponibilidad presupuestal y acorte el tiempo de la contratación.

**Tabla 14**

*Sustento de evidencia del Medio Políticas de regulación y competencias*

Alternativa de intervención identificada	Políticas de regulación y competencia
Descripción breve de la alternativa de intervención	La entidad reguladora establece políticas de regulación, entre ellas, la fijación de precios mayoristas, la fijación de precios minoristas, y las normas pro competencia, de acuerdo a la situación de cada uno de los mercados de telecomunicaciones (fija, móvil, teléfonos públicos, internet, cable, etc.) a fin de promover la competencia o simular la misma.
Identifique si esta intervención ya viene siendo ejecutada	Sí

Fuente: Anexo 2 Contenidos mínimos del Programa Presupuestal.

**Tabla 15**

*Sustento de Evidencia de Medio Supervisión de políticas establecidas*

Alternativa de intervención identificada	Supervisión de políticas establecidas (regulación y competencia)
Descripción breve de la alternativa de intervención	La entidad reguladora supervisa y/o monitorea el cumplimiento de la correcta aplicación de tarifas tope mayoristas y minoristas establecidas, las acciones que puedan generar prácticas anticompetitivas, y el correcto cumplimiento de las normas que promueven la disminución de las barreras a la entrada (normas pro competencia). Supervisión y/o monitoreo: Supervisión y/o monitoreo de la correcta aplicación de tarifas mayoristas y minoristas tope Supervisión y/o monitoreo de las acciones que pueden constituir prácticas anticompetitivas. Supervisión y/o monitoreo del cumplimiento de las normas por parte de las empresas operadoras
Identifique si esta intervención ya viene siendo ejecutada	Sí

Fuente: Anexo 2 Contenidos mínimos del Programa Presupuestal

## 4.2 Análisis de alternativas

El análisis de las alternativas identifica posibles y/o actuales intervenciones que permiten viabilizar los medios desarrollados. De esta forma, por cada medio se identifica más de una alternativa de intervención que puede ser mutuamente excluyentes o complementarias sobre las que se analizará su efectividad para su posterior priorización.

**Tabla 16**

*Análisis de Alternativas - Mercados competitivos*

Descripción del medio	2. Mercados competitivos
Alternativa de intervención 1	Políticas de regulación y competencia
Alternativa de intervención 2	Supervisión de políticas establecidas (regulación y competencia)

Fuente: Anexo 2 Contenidos mínimos del programa presupuestal 124

### 4.3 Producto

**Tabla 17**

*Transición de las Alternativas al Producto del PP 034*

Medios fundamentales		Intervenciones seleccionadas		Productos
01	Adecuadas competencias de los actores públicos de la contratación pública	1.1	Formación de capacidades de los actores de la contratación pública.	2. Actores de la Contratación Pública con mejores competencias
		1.2	Técnicas de acompañamiento personalizado a los actores de la contratación pública.	
02	Adecuada gestión de la relación con los proveedores del Estado	2.1	Atracción y fidelización de proveedores.	1. Entidades y proveedores reciben información para la gestión de las contrataciones públicas
03	Predictibilidad del proceso de contratación pública	3.1	Información de procesos estandarizados.	
04	Nivel eficiente de acceso, uso y gestión de la plataforma informática	4.1	Información relevante disponible en la plataforma informática.	
05	Incremento de mecanismos de transparencia de la información en la contratación pública	5.1	identificación y tratamiento de riesgos en el proceso de contratación pública.	
06	Suficiente monitoreo y supervisión estratégica	6.1	gestión de comportamiento de los actores en el proceso de contratación.	3. Gestión de riesgos en la contratación pública

Fuente: PP 0034

**Tabla 18**

*Transición de las Alternativas al Producto PP 124*

Medios fundamentales		Intervenciones seleccionadas		Productos	
Nº	Denominación	Nº	Denominación	Nº	Denominación
1	Infraestructura suficiente y de calidad	2	Regulación, supervisión y fiscalización de la calidad	1	Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio
2	Reducción de barreras económicas y tecnológicas de acceso al mercado	1	Políticas de regulación y competencia	2	Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios
		2	Supervisión de políticas establecidas		

Medios fundamentales		Intervenciones seleccionadas		Productos	
Nº	Denominación	Nº	Denominación	Nº	Denominación
			(regulación y competencia)		
		2	Fortalecimiento de servicios de atención y orientación al usuario.		
		3	Fortalecimiento del sistema de reclamos y quejas de usuarios.		
3	Disminución de los efectos de la asimetría de información	4	Seguimiento al cumplimiento de la normativa de protección al usuario.	3	Usuarios Protegidos en sus Derechos
		5	Revisión y mejora del marco normativo de protección al usuario.		
		6	Asistencia a Consejos y Asociaciones de Usuarios.		

Fuente: PP 00124

**Tabla 19**

*Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario*

Denominación del producto	2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario					
Grupo poblacional que recibe el producto	Empresas operadoras que brindan servicios de telecomunicaciones					
Responsable del diseño del producto	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC)					
Responsable de la entrega del producto	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC)					
Identifique los niveles de Gobierno que entregan el producto completo	Gobierno Nacional	X	Gobierno Regional	----	Gobierno Local	----
Indicador de producción física de producto	Operador (554)					
Indicadores de desempeño del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto de Ahorro Real en el Servicio de Telefonía Fija.</li> <li>• Índice de Competencia en Telefonía Móvil.</li> <li>• Índice de Competencia en el mercado de Internet.</li> <li>• Índice de Competencia en el mercado de TV de Paga.</li> <li>• Monto de ahorro anual por cargos diferenciados urbano rural.</li> </ul>					
Modelo operacional del producto	<p>¿Quién recibe el producto/ o sobre quién se interviene? Operadores de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>¿Qué bienes y/o servicios- específicos recibirá el grupo poblacional que recibe el producto?</p> <p>A fin de entregar a los usuarios un marco normativo/regulatorio que les permita, directa o indirectamente, tener esquemas tarifarios simples a precios competitivos, el OSIPTEL entrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios y análisis que permitan regular las tarifas tope que las empresas pueden cobrar a sus usuarios (telefonía fija).</li> <li>• Estudios y análisis que permitan regular cargos de interconexión tope que las empresas pueden cobrarse entre sí a fin de promover la competencia, disminuir costos de entrada y eliminar posibles distorsiones.</li> <li>• Estudios y análisis que permitan normar el mercado a fin de tener normas claras, disminuir las barreras de acceso y promover la competencia.</li> </ul> <p>Asimismo, en el ámbito de la supervisión ex post en los mercados de telecomunicaciones, el OSIPTEL entrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones preliminares que permitan determinar la existencia de indicios sobre el ejercicio de alguna práctica contraria a la libre y leal competencia.</li> <li>• Resoluciones de primera y segunda instancia administrativa que sancionan las conductas que atentan a la libre y leal competencia, así como otros temas tales como, compartición de infraestructura, interconexión, entre otros.</li> </ul>					
1. Definición operacional						

Denominación del producto	2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario
	Estas resoluciones son el producto final de las controversias iniciadas a pedido de parte o de oficio.

¿Cuál es la modalidad de entrega del producto al grupo poblacional que recibe el producto?

La entrega se realiza a través de resoluciones de Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General que se sustentan en informes realizados por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Dichas resoluciones se publican en el Diario Oficial El Peruano, asimismo, las resoluciones, informes y todos la documentación relacionada adicional se publica en la página web institucional; a fin de ser de público conocimiento. En el caso de tarifas mayoristas y minoristas que se apliquen específicamente a ciertas empresas, se notifica toda la documentación a dichas empresas.

En el caso de la función de solución de controversias, la modalidad de entrega se da mediante la notificación de resoluciones administrativas resueltas por los Cuerpos Colegiados, en la primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias, en segunda instancia.

¿Quién realiza la entrega del producto?

La entrega del producto la realiza el Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General, a través de las resoluciones que emiten. Dichas resoluciones se sustentan en informes realizados por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

Para la función de solución de controversias, la entrega del producto se da a través de las respectivas Secretarías Técnicas, las que realizan la notificación de resoluciones administrativas de los Cuerpos Colegiados, en la primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias, en segunda instancia.

¿Dónde se entrega el producto?

Considerando que el producto se entrega a través de las resoluciones del Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General, las cuales son publicadas en el Diario Oficial El Peruano, así como en la página web institucional, la entrega del producto tiene una repercusión a nivel nacional, toda vez que dichos medios de entrega permiten el acceso libre y masivo de los productos emitidos, por parte de las empresas operadoras y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el caso de la función de solución de controversias, la entrega del producto se realiza en el domicilio de las empresas involucradas en los procedimientos de Solución de Controversias.

¿Cuál es el proceso general que se requiere para la entrega del producto?

El OSIPTEL o algún interesado identifican la necesidad de regulación de una tarifa o cargos de interconexión o de la emisión de una norma. Si, luego de un estudio, se evidencia la necesidad efectivamente, se inicia formalmente el procedimiento (Mediante Resolución de Consejo Directivo, sustentada en informe técnico de

Denominación del producto	2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario
	<p>la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, con la revisión de la Gerencia de asesoría Legal). Esta resolución es publicada en El Peruano, mientras que toda la documentación relacionada se cuelga en la página web institucional. La resolución establece el plazo para que las empresas presenten su propuesta de cargo o tarifa y la información de sustento, en caso de las regulaciones. En el caso de las normas, se establece el plazo para comentarios.</p> <p>El OSIPTEL analiza la información recabada, elabora el modelo que sustenta el cargo o tarifa el que se publica para comentarios de los interesados.</p> <p>Luego de recibidos los comentarios se llevan a cabo audiencias públicas y se trabaja la propuesta final de regulación o norma, la cual es aprobada por Resolución de Consejo Directivo.</p> <p>Por el lado de las controversias, el procedimiento inicia a pedido de parte o de oficio, luego de la tramitación correspondiente al tipo de materia reclamada, se emiten las resoluciones finales de los Cuerpos Colegiados en la primera instancia administrativa y el Tribunal de Solución de Controversias, en la segunda instancia.</p> <p>Etapa 1: Actores: OSIPTEL – Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC) (de oficio) o empresa interesada Actividad: Identificación la necesidad de regulación o modificación de regulación existente.</p> <p>Etapa 2: Actores: GPRC, Gerencia de Asesoría Legal (GAL) y Gerencia General (GG) Actividad: GPRC presenta un informe técnico, avalado por GAL y GG.</p> <p>Etapa3 Actores: Consejo Directivo (CD) Actividad: Aprueba o desestima propuesta. Si aprueba se publica para comentarios de interesados.</p> <p>Etapa 4 Actores: Interesados, GPRC, GAL, GG. Actividad: Interesados remiten comentarios, GPRC los analiza y presenta informe técnico final, avalado por GAL y GG.</p> <p>Etapa 5 Actores: Consejo Directivo (CD) Actividad: Aprueba o desestima propuesta final.</p> <p>La se realiza en función a los operadores afectados por cada tipo de medidas regulatorias:</p>
2. Organización para la entrega del producto	
3. Criterios de programación	<p>En el establecimiento de tarifas, la determinación de tarifas tope y la revisión de las actuales tarifas tope, tanto si se realiza a solicitud de la demanda o de oficio, se programan de acuerdo a las necesidades del mercado identificados en el año inmediato anterior y</p>

Denominación del producto	<p>2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario</p> <p>considerando que los cargos deben ser revisados i) cada cuatro años en situaciones normales y ii) antes, si se evidencia algún cambio en el mercado que pueda implicar variaciones de los costos implicados en la provisión del servicio.</p> <p>En el caso de los ajustes a las tarifas tope se establece la siguiente periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes de servicios de categoría I: trimestral - en febrero, mayo, agosto y noviembre.</li> <li>• Ajuste de las tarifas Fijo - Móvil: luego de la determinación de nuevos valores de los cargos de interconexión diferenciados urbanos para la terminación de llamadas en las redes móviles.</li> </ul> <p>En el caso de normas, tanto si son de parte como de oficio, se programan de acuerdo a las necesidades del mercado, teniendo en cuenta la tendencia histórica de normativas establecidas y/o modificadas.</p> <p>El método de agregación correspondiente es la elección de la meta física más relevante. En el caso de este producto, se toma en cuenta las medidas regulatorias emitidas en la Actividad 2.1 "Medidas regulatorias" debido a la importancia de esta actividad para concretar el producto.</p> <p>Se ha seleccionado la Actividad 2.1 debido a que las medidas regulatorias adoptadas son las normas o regulaciones que contribuyen a promover la competencia entre operadores y, por ende a que las empresas cuenten con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios.</p> <p>En el caso de las actividades 2.2 "Supervisión tarifaria y de interconexión" y 2.3. "Investigaciones preliminares y solución de controversias", si bien contribuyen a la generación de mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles, con principalmente actividades posteriores a la emisión normativa de carácter regulatorio.</p> <p>Las medidas regulatorias son las que principalmente impulsan la competencia por que permite generar los mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.</p>
---------------------------	--

5. Flujo de procesos Anexo A

Fuente: Anexo 2. Contenidos mínimos del Programa Presupuestal 124.

#### 4.4 Actividades

**Tabla 20**

*Actividades para el PP 0034*

Denominación Producto 1	Entidades y Proveedores Reciben Información para la Gestión de Contrataciones Públicas
Actividad 1.1	Mejoramiento de la gestión de la relación con los proveedores
Actividad 1.2	Solución de controversias en contrataciones públicas
Actividad 1.3	Aprobación y/o actualización de fichas técnicas y difusión de la modalidad de subasta inversa para la adquisición de bienes y

servicios comunes

Actividad 1.4 Implementación de catálogos electrónicos y convenios marco

Fuente: Anexo 2 Contenidos Mínimos del PP 034

## **Tabla 21**

### *Actividades para el PP 00124*

Denominación Producto 2	Empresas Operadoras Cuentan con Mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios
Actividad 2.1	Medidas regulatorias.
Actividad 2.2	Supervisión tarifaria y de interconexión.
Actividad 2.3	Investigaciones preliminares y solución de controversias.

Fuente: Anexo 2 Contenidos Mínimos del PP 034

## **Capítulo V**

### **La propuesta de implementación**

#### **5.1 Descripción de la propuesta de implementación**

Producto del análisis realizado en los capítulos anteriores, el presente trabajo pretende contribuir a la mejora de las contrataciones públicas, sobre todo a la mejora de la provisión de servicios de telecomunicación en nuestro país.

Ante ello se propone los siguientes objetivos:

##### **5.1.1 Objetivo general**

Mejorar los lineamientos y procedimientos de la contratación internacional para el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

##### **5.1.2. Objetivos específicos**

###### **A. Objetivo Específico 1:**

Proponer la mejora de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país.

###### **Producto 1:**

Propuesta de modificación y mejora de la Directiva actual

###### **Estrategia 1:**

El proyecto de mejora de la Directiva será remitido a todas las unidades orgánicas de la Entidad a fin de consensuar criterios y mejoras a implementar respecto de los procesos y contenidos a fin de consolidarlas en la propuesta final.

Asimismo, se realizara el benchmarking con las mejores prácticas de otros organismos reguladores

Cabe precisar que existe normatividad interna que condiciona que la aprobación de cualquier Directiva, debe tener la aprobación de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y de la Gerencia de Asesoría Legal. Por lo que, nuestra propuesta debe cumplir con este paso previo.

Se precisa que entre las modificaciones propuestas a la directiva actual, se cuenta con disposiciones específicas que permitan ordenar el proceso de contratación en distintas fases, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contrataciones, asimismo, el establecimiento de plazos en los procedimientos, la formalidad de invitación a los proveedores, los requisitos para aprobación del expediente, entre otros, aspectos no considerados en la directiva actual. Anexo E, página 99.

**Beneficios:**

Al modificar la Directiva actual, se reducirá el tiempo de hacer una contratación internacional, además hay un factor de ahorro de 71% en la estimación de costo / beneficio, que representa un aproximado de 360 horas / hombre de ahorro que se daría con la nueva Directiva, que los especialistas podrían asignar este tiempo a otras labores en la entidad, logrando mayor productividad, tal como se puede apreciar en el cuadro del Anexo B3, página 88.

**B. Objetivo Específico 2:**

Fortalecer competencias de los actores involucrados en la ejecución del procedimiento de la contratación internacional en el marco de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país.

**Producto 2:**

Plan de capacitación que va a permitir mejoras en las competencias de los participantes en la ejecución de las contrataciones internacionales.

### **Estrategia 2:**

Se plantea realizar un Plan de capacitación dirigido a la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Administración y Finanzas

Para realizar la capacitación del personal involucrado en la ejecución del procedimiento de la contratación internacional ya se debe tener la Directiva aprobado, se debe tener en cuenta quienes son los participantes:

- Personal del Área Usuaría
- Personal de la Gerencia de Asesoría Legal
- Personal del Área de Contrataciones

Se realizarán reuniones de capacitación con los involucrados en dos etapas:

- Etapa introductoria, actos preparatorios
- Etapa de ejecución del procedimiento

### **Brecha a cubrir con la capacitación**

- Que todo el personal de la Oficina de Logística maneje la aplicación de la norma en el caso de las contrataciones internacionales.
- Que tanto el personal de la Oficina de Logística y el personal del área usuaria, que llevan a cabo los procedimientos de contratación, tengan el mismo criterio para la aplicación de la Directiva.

### **Que beneficio se obtendrá:**

- Con el procedimiento modificado se tendrá una idea del riesgo que existe para la ejecución presupuestal y obtención oportuna del servicio.

C. **Objetivo Específico 3:**

Evaluar la implementación de la actualización de la Directiva en la mejora del proceso.

**Producto 3:**

Plan de evaluación de la implementación de la Directiva.

**Estrategia 3:**

Se desarrollará una propuesta de Plan de evaluación de la implementación de la Directiva y la puesta en marcha de las mejoras propuestas.

Para lo cual, se ha considerado diferentes indicadores que nos permitan evaluar el avance de implementación de la Directiva en sus diferentes etapas. Ver Anexo B2, página 87.

## **5.2 Identificación de recursos críticos**

### **5.2.1. Comunicación estratégica**

La propuesta, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la institución, debe contar con la opinión favorable de la Gerencia de Asesoría Legal y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. De esta manera se obtendrá opinión de una de las áreas involucradas en proceso de contratación internacional. Al obtener el *feedback* se incorporaran opiniones y sugerencias de mejora de las distintas actividades. Ver anexo A: Flujograma, página 85.

### **5.2.2. Incidencia de stakeholders**

Sería necesaria establecer alianzas estratégicas con organismos reguladores de similar funcionamiento administrativo a fin de obtener información sobre la mejor forma de llevar a cabo este tipo de procedimientos de contratación, a nivel nacional; debido a que

tenemos como marco la supervisión del mismo organismo supervisor de contrataciones (OSCE); y fortalecer de esta manera el mecanismo.

### 5.2.3. Recursos humanos

- Personal de contrataciones debidamente capacitado y motivado; en número suficiente para atender los requerimientos. Con capacidad Técnica.

Perfil requerido:

- Conocimiento de la normativa de contrataciones y manejo óptimo del SEACE
- Conocimiento de la normativa interna de contrataciones internacionales.

Tiempo:

- Durante la capacitación
- Durante la aplicación de la nueva Directiva

- Áreas Usuarias (Gerencias Técnicas) con capacidad de liderazgo y gestión.

Perfil requerido:

- Conocimiento técnico del requerimiento
- Conocimiento de la normativa interna de contrataciones internacionales

Tiempo:

- Durante la capacitación
- Durante la aplicación de la nueva Directiva

### 5.2.4. Recursos financieros

El presupuesto requerido para la implementación de la propuesta, mensualizado; con un plazo máximo de siete (7) meses para su implementación y puesta en ejecución.

**Tabla 22**

*Presupuesto aproximado para la etapa de análisis e implementación de la propuesta*

No.	Actividad	Tiempo de	Tiempo	Costo
-----	-----------	-----------	--------	-------

		Ejecución	Estimado (horas*)	(S/)
1	Informe del análisis de normas	1er Mes	60	6,000
2	Elaboración de informe con cuadros comparativos	2do Mes	60	6,000
3	Análisis legal (GAL) y presupuestal (GPP) e informe costo beneficio	3er Mes	40	4,000
4	Revisión y elaboración de documento final	4to Mes	40	4,000
5	Campaña de difusión (Oficina de Imagen)	5to Mes	40	4,000
	Instructor especializado	6to Mes	40	4,000
6	Capacitación Local para 50 personas	6to Mes	N/A	6,000
	Alquiler de material, equipos y otros	6to Mes	N/A	3,000
7	Plan de trabajo para aplicación y seguimiento	7mo Mes	30	3,000
* Costo por hora = S/ 100			Total	40,000

Fuente: Elaboración propia

En Tabla 23 se muestra el presupuesto estimado en la etapa de operaciones. La suma corresponde a un área especializada en la ejecución de procedimientos de ámbito internacional.

**Tabla 23**

*Presupuesto aproximado para la etapa de operaciones*

Ítem	Servicios / Actividades	Costo Mensual (S/)
1	Especialista - Traductor	6,000
2	Analista de Estudios de Mercado	3,500
3	Analista de Ejecución Contractual	3,500
4	Apoyo técnico para seguimiento	3,000
5	Otros gastos: impresión, copias, suministros, energía eléctrica, útiles	6,000
Total		22,000

Fuente: Elaboración propia

#### 5.2.5. Recursos Logísticos.

**Para la etapa de implementación** se requerirán los siguientes servicios:

- Para el análisis de la propuesta: personal para la revisión de la normativa en materia de contrataciones, para la realización del comparativo, la coordinación de la asesoría legal y de la incorporación del feedback que se reciba y la difusión.

- Para la capacitación: Contratación del alquiler de un local para el desarrollo de la capacitación, contratación de los servicios de un capacitador y contratación del servicio de alquiler de equipos multimedia para el desarrollo de la capacitación.

**Para la etapa de operaciones de la Directiva**, al proponerse la formación del área especializada en contrataciones internacionales, se requerirán los siguientes servicios:

- Contratación de traductor, analista de estudios de mercado, analista de ejecución contractual y apoyo técnico para la aplicación y seguimiento.
- Servicio de impresiones y fotocopias
- Gasto Operativo

#### **5.2.6. Recurso Tiempo.**

Se ha elaborado un Diagrama de Gantt, que incluye la participación de los diversos actores para la solución. Ver Anexo B1, página 86.

### **5.3 Arquitectura Institucional (Intra e inter organizacional)**

El presente Plan fortalecerá los procesos de la OSIPTEL en sus funciones regulatorias a fin de realizar oportunamente las contrataciones públicas a nivel internacional, la cual se encuentra debilitada y se puede evidenciar en el Análisis FODA de la institución; esto a fin de que se garantice la atención de los requerimientos realizados por las áreas usuarias, con la finalidad de brindar una adecuada provisión de servicios de telecomunicación.

## 5.4 Metas período de 3 años

**Tabla 24**

*Programación multianual de metas físicas del producto*

Producto/Actividad	U.M	Programación multianual (de la meta física)									
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Producto 1. Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	Localidad Supervisada (279)	3,615	2,952	4,730	6,527	7,239	7,641	6,960	6,960	6,960	6,960
1.1 Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones	Localidad Supervisada (279)	3,615	2,952	4,730	6,527	7,239	7,641	6,960	6,960	6,960	6,960
Producto 2. Empresas Operadores cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles	Operador (554)	325	351	351	368	360	674	674	674	674	674
2.1 Medidas regulatorias	Medidas regulatorias (602)	9	8	10	11	8	9	8	8	8	8
2.2 Supervisión tarifaria y de interconexión	Supervisión realizada (303)	47	41	24	25	30	24	24	12	12	12
2.3 Investigaciones preliminares y solución de controversias	Expediente resuelto (053)	8	6	5	8	5	6	5	5	5	5
Producto 3. Usuarios protegidos en sus derechos	Usuarios (152)	932,204	885,010	732,214	906,150	701,058	614,624	620,770	626,978	633,248	639,580
3.1 Servicios de Orientación al usuario	Usuarios (152)	932,204	885,010	732,214	906,150	701,058	614,624	620,770	626,978	633,248	639,580
3.2 Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario	Supervisión realizada (303)	415	425	164	184	196	208	168	168	168	168
3.3 Solución de quejas y apelaciones y sanciones por incumplimiento de resoluciones	Expediente resuelto (053)	17,118	31,396	30,448	44,299	63,695	112,990	150,000	120,000	95,000	95,000
3.4 Asistencia a Asociaciones y	Asistencia	47	55	30	33	34	41	23	27	23	27

Producto/Actividad	U.M	Programación multianual (de la meta física)										
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Consejo de usuarios	Técnica Implementada (287)											
3.5. Marco Normativo de protección al usuario	Norma Aprobada (174)	4	2			2	1	1	1	1	1	

Fuente: Anexo 2. Contenidos Mínimos del Programa Presupuestal 124

## **Capítulo VI**

### **Análisis de Viabilidad**

#### **6.1 Análisis de viabilidad**

##### **6.1.1 Viabilidad política**

El presente trabajo tiene viabilidad política, dado que se encuentra en el marco de la Modernización de la Gestión Pública, el cual considera al presupuesto por resultados como uno de sus pilares, en este caso es a través del PP “Inadecuado tratamiento de las Contrataciones del Estado”, relacionado al PP034 y del PP “Provisión Inadecuada de Servicios de Telecomunicaciones”, relacionada al PP0124.

##### **6.1.2 Viabilidad técnica**

Actualmente se encuentra vigente la Directiva N° 0011-2016, por lo tanto, el presente trabajo si tiene viabilidad técnica ya que con su aprobación reemplazará la Directiva actual, con las mejoras consideradas que serán de aplicación inmediata, por todas las áreas involucradas en el OSIPTEL

##### **6.1.3 Viabilidad social**

Socialmente es viable, toda vez que se pretende mejorar la implementación del programa presupuestal “Provisión inadecuada de Servicios de Telecomunicaciones” con la finalidad de que la población sea beneficiada con más y mejores servicios de telecomunicaciones; contribuyendo a incrementar la competencia en la mejora de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional en beneficio de los usuarios; a través de la contratación de consultorías derivadas de contrataciones internacionales, dentro de un mercado globalizado y de cambio constante, como es el mercado de las Telecomunicaciones.

#### **6.1.4 Viabilidad presupuestal**

El presupuesto para esta propuesta es viable, debido que, al tener un procedimiento transparente para un procedimiento de Contratación Internacional, reduciría considerablemente los costos en términos del tiempo que se invierte actualmente.

#### **6.1.5 Viabilidad operativa**

La propuesta será implementada por el Área de Logística del OSIPTEL, como responsable del seguimiento y realización de los diferentes procedimientos de contratación en la entidad.

### **6.2 Análisis de viabilidad según análisis de actores**

Basados en el análisis de los actores (Stakeholders), la propuesta es viable pues la mayor parte de ellos están de acuerdo con la propuesta y existe convergencia entre los actores para el desarrollo de los productos.

### **6.3 Análisis de viabilidad según evaluación estratégica-gerencial**

#### **6.3.1 Generación de valor público.**

La propuesta de Directiva y su implementación a través de capacitación y su posterior evaluación de impacto contribuye al resultado del programa presupuestal 124 Provisión adecuada de servicios de Telecomunicaciones, dado que fortalece la gestión del OSIPTEL para el desarrollo de sus funciones en beneficio de la población.

## Capítulo VII Seguimiento

### 7.1 Desarrollo de indicadores para seguimiento

La propuesta planteada en el presente trabajo pretende contribuir al logro del programa presupuestal 0124, que es la mejora del servicio de telecomunicaciones a la población usuaria, para ello es necesario garantizar la provisión de los bienes y servicios de cada uno de los productos del programa presupuestal.

Para ello se plantean dos indicadores de seguimiento alineados al desarrollo de la propuesta:

- Ejecución Presupuestal:

$$EP = \frac{PE * 100}{PA}$$

Donde:

- EP = Ejecución Presupuestal
- PE = Presupuesto Ejecutado
- PA = Presupuesto Asignado

- Tiempo de demora en atención

de los requerimientos:

$$TD = FR - FAR$$

Donde:

- TD = Fecha de Duración
- FR = Fecha de Requerimiento
- FAR = Fecha de Atención del Requerimiento

### 7.2 Desarrollo de indicadores de resultados

Considerando que el objetivo de la propuesta es contribuir con el resultado del programa presupuestal 124 Mejora de la Provisión de las Telecomunicaciones, se presenta los indicadores de resultados que se medirán

- Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de telefonía fija.
- Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de telefonía móvil.
- Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de internet.
- Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de cable.

## Conclusiones

1. El OSIPTEL es el organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Fija las tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones, establece sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades, entre otras funciones dictando las disposiciones necesarias para tal efecto.
2. En el marco de estas funciones principales del OSIPTEL, requiere de servicios altamente especializados con proveedores no domiciliados en el país, cuya atención demora por debilidad en la actual Directiva que no cuenta con disposiciones específicas que permitan ordenar el proceso de contratación en distintas fases conforme la Ley de Contrataciones, no existen plazos para los procedimientos, tampoco formalidad de invitación a los proveedores ni requisitos para aprobación del expediente, entre otros, por lo que se hace necesario establecer mejora de los procesos actuales, que permitirán brindar una provisión de calidad en los servicios de telecomunicaciones y ordenar la ejecución presupuestal.
3. Por lo tanto, se plantea como propuesta de solución, modificar la actual Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con Proveedores No Domiciliados en el país, con las mejoras descritas en el párrafo anterior.
4. Inmediatamente se apruebe la Directiva de Contrataciones de Bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, se realizará una capacitación a las áreas involucradas en este tipo de contrataciones.
5. Otra de las intervenciones planteadas es realizar una evaluación de la implementación de la Directiva a fin de determinar las mejoras desde su implementación que permitirá brindar un servicio de calidad al ciudadano.

## **Recomendaciones**

1. Socializar la presente propuesta de mejora al OSIPTEL a fin de que se pueda implementar en el próximo año.
2. La propuesta de mejora con la nueva Directiva de Contrataciones de Bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país debe ser aprobada con Resolución de Gerencia General del OSIPTEL.
3. Para la implementación de la Directiva debe involucrarse a todas las áreas competentes a fin de lograr los objetivos esperados, lo cual repercutirá en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones.
4. El proceso de capacitación debería ser asumida por facilitadores externos e internos de la institución con metodologías que hagan más ágil el proceso de enseñanza.
5. Para lograr un factor de medición de calidad en la implementación y puesta en operaciones de la nueva Directiva se plantea efectuar un proceso de evaluación del resultado de la implementación, al cabo de un año y plantear nuevas metas y objetivos de mejora continua.
6. Se recomienda implementar alianzas estratégicas con organismos que cuenten con información comercial en el mercado internacional como el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Comercio Exterior, Superintendencia Nacional de Aduanas, entre otros.

## Referencias Bibliográficas

- American Development Bank. (julio de 2018). Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/financiamiento-del-bid/prestamos-del-sector-publico>
- Banco Mundial. (abril de 2017). World Bank Group. Obtenido de <https://policias.worldbank.org/sites/ppf3/PPFDocuments/Forms/DispPage.aspx?docid=9054ade0-73a9-4961-8b8b-2d96e9c0de51&ver=current>
- Blay, M. (2011). El principio de objetividad en la contratación pública. Documentación Administrativa.
- Carrión, R. & Jaico, V. (2012). Estudio de las adquisiciones del estado y tecnologías de información: el caso del sistema electrónico de contrataciones del Estado en Perú. Ciencia y Tecnología, 129-144.
- Definición.De. (s.f.). Definición.De. Obtenido de Servicio Público: <https://definicion.de/servicio-publico/>
- Feliú, J. (2013). Las nuevas directivas-cuarta generación-en materia de contratación pública. Hacia una estrategia eficiente en compra pública. (Vol. Revista española de derecho administrativo.).
- Jimenes, A. (2011). Guía Práctica de Contratación Internacional 2da. Edición. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Latorre, D. (13 de diciembre de 2019). Estudio de Abogados Diaz. Obtenido de Principales cambios en la nueva Ley de contrataciones del Estado, Ley N° 30225: <https://estudioabogadosdiaz.wordpress.com/2015/07/07/principales-cambios-en-la-nueva-ley-de-contrataciones-del-estado-ley-n-30225/>
- Miguel, P. (2014). La transformación del Estado en un nicho de mercado: Disciplinas globales de la contratación pública. (Vol. (27)). Revista electrónica de estudios internacionales (REEI).
- Molina, J. (2015). Principios Generales de la Contratación Pública en el Reciente Derecho Internacional, Europeo y de América Latina. Derecho & Sociedad (Vol. 44).
- Morales, F. (2008). La contratación del sector público: en especial los contratos de suministro y de servicios. La Ley.
- Moreno, J. (25 de 03 de 2015). Principios Generales de la Contratación Pública en el Reciente derecho Internacional, Europeo y de América Latina. Malaga, La Mancha, España.

- OSCE. (junio de 2016). OSCE. Obtenido de <http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Banner/Enlaces/Diagn%C3%B3stico%20del%20Sistema%20de%20Adquisiciones%20del%20Per%C3%BA%20150716.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (julio de 2018). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Obtenido de PNUD: <http://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/procurement.html>
- Robinson, I. (2016). Objetivos de las Adquisiciones del Estado desde una Panorámica Internacional. ¿Por qué Controlar las Compras y qué causa su deficiente Medición? Estado, Gobierno y Gestión Pública.
- Rodriguez, J. & Moreno Molina, J. A. (2011). Derecho Internacional de las Contrataciones Administrativas. Guayacán: Ediciones Guayacán.
- Rodriguez-Arana, J. (2011). Los Principios del Derecho Global de la Contratación Pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rojas, M. (2015). na visión proactiva: La agenda modernizadora del Estado Chileno. Revista Enfoques.
- Rozemberg, R. &. (2012). La dimensión internacional de la contratación pública. (Vol. Programa ICT4GP: serie de documentos de trabajo.).
- Ruiz, C. (2016). Diseño e implementación de una estrategia de aprovisionamiento por parte de una operadora de telecomunicaciones a nivel mundial.
- Urbina, J. (2017). Las competencias normativas de las autoridades administrativas en materia de contratación estatal en Perú. Revista Digital de Derecho Administrativo. (Vol. 19).

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos de la Intervención	Actividades	Productos	Conclusiones	Recomendaciones
Tiempos de demora excesivos en los procesos de contratación internacional debido a debilidades en la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país	Actualizar la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país.	Elaboración de la actualización de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país.	Propuesta de actualización de la Directiva	Producto de la identificación de la problemática, se plantea como propuesta de solución la actualización de la Directiva de Contrataciones de Bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, con la inclusión de tiempos por proceso.	La propuesta de Directiva de Contrataciones de Bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país debe ser aprobada con resolución Directoral del OSIPTEL
	Fortalecer competencias de los actores involucrados en la ejecución del procedimiento de la contratación internacional en el marco de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país.	Elaborar plan de capacitación	Plan de capacitación	Inmediatamente se apruebe la Directiva de Contrataciones de Bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país, con la inclusión de tiempos por proceso, se realizará una capacitación a las áreas involucradas en este tipo de contrataciones.	El proceso de implementación el cual incluye capacitación debería ser asumida por facilitadores externos e internos de la institución con metodologías que hagan más ágil el proceso de enseñanza
	Evaluar la implementación de la Directiva	Elaboración de Plan de Evaluación de la Implementación	Plan de evaluación de la implementación de la Directiva	Otra de las intervenciones planteadas es realizar una evaluación de la implementación de la Directiva a fin de determinar las mejoras desde su implementación	La evaluación de la implementación de la Directiva debe realizarse al año de la implementación

Fuente: Elaboración Propia

## Glosario de términos

**OSIPTEL:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

**OSCE:** Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado

**Programa presupuestal (PP):** es la categoría presupuestaria que constituye un instrumento del Presupuesto por Resultados, y que es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos, para lograr un Resultado Específico en la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de política pública.

**Acciones centrales:** es una categoría presupuestaria que comprende a las actividades orientadas a la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad, que contribuyen de manera transversal e indivisible al logro de los resultados de los PP (a los que se encuentre articulada la entidad).

**Presupuesto por resultados:** es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles a favor de la población. La finalidad es asegurar que la población reciba los bienes y servicios en las condiciones deseadas a fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida.

**Resultado final:** es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada, en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del Sector Público como Privado. Corresponde a un objetivo de política nacional.

**Resultado específico:** es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, y que a su vez contribuye al logro de un resultado final.

**Producto:** es el conjunto articulado de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son la consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos.

**Proyecto de inversión pública:** constituye toda intervención limitada en el tiempo que utiliza total o parcialmente recursos públicos, con el fin de crear, ampliar, mejorar, o recuperar la capacidad productora o de provisión de bienes o servicios, cuyos beneficios se generen durante la vida útil del proyecto y éstos sean independientes de los de otros proyectos.

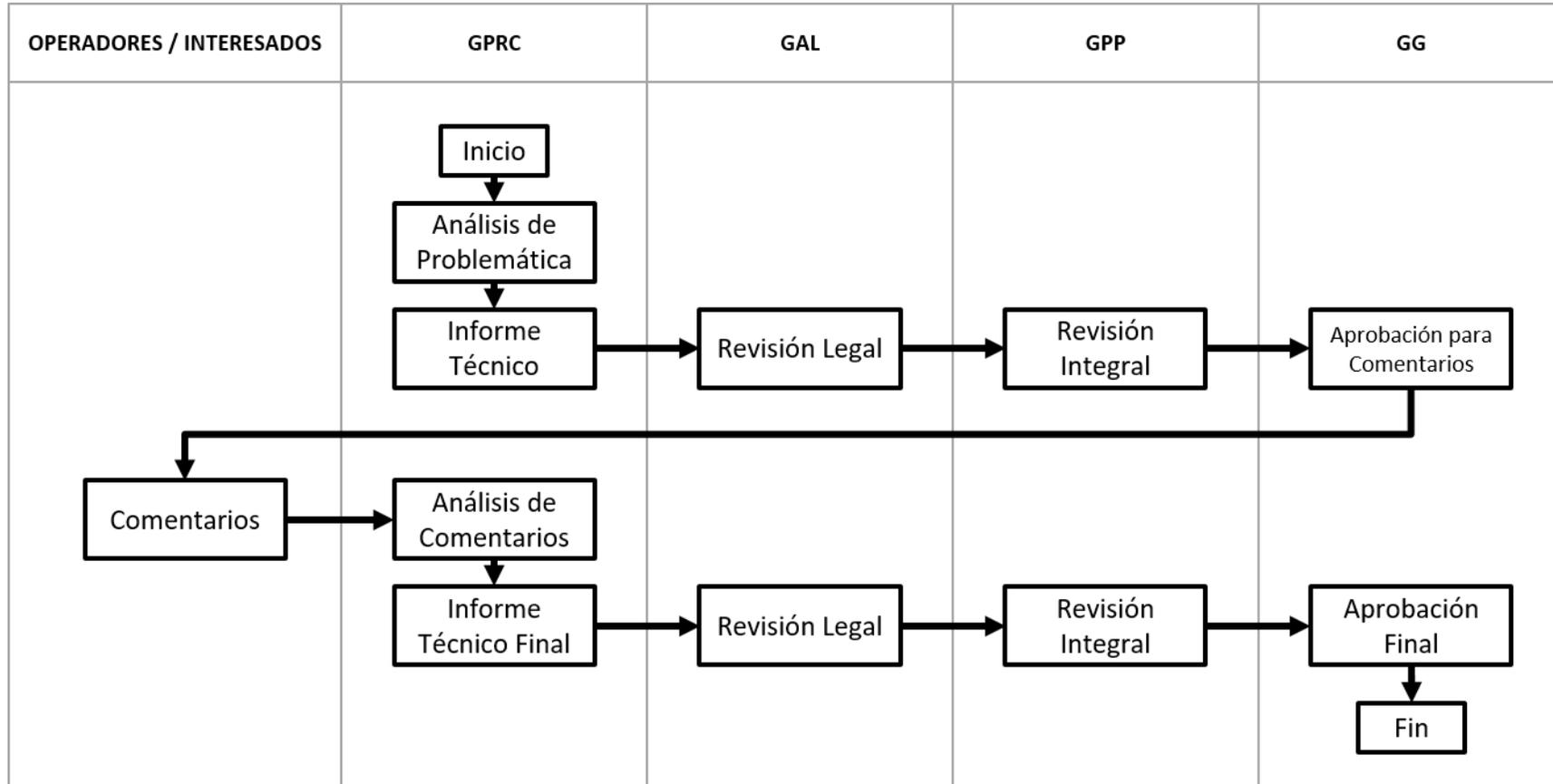
**Flujo de procesos:** Es la representación gráfica de las tareas necesarias para ejecutar la actividad, identificando sus relaciones, así como, los actores involucrados y sus roles.

**Compra – venta internacional:** es un acto mercantil entre sujetos de diferentes países por el que se entrega una mercancía o servicio contra su equivalencia en dinero y que tiene un carácter propio en cuestiones arancelarias, de homologación, embalaje, transporte, etc.

**Globalización:** es un proceso económico, tecnológico, político, social, empresarial y cultural a escala mundial que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

## Anexos

### Anexo A. Flujoograma para aprobación de la nueva directiva



### Anexo B1. Diagrama de Gantt para la implementación de la directiva

No.	Entregables	Actividades	Tiempos							Responsable
			Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	
1.	Modificación de la Directiva de Contrataciones Internacionales actual	– Consensuar (opiniones y comentarios) con las unidades orgánicas de la Entidad								Logística
		– Benchmarking con las mejores prácticas en Organismos Reguladores								
		– Elaboración del Proyecto de Directiva de Contrataciones Internacionales								
		– Elevar el Informe y el Proyecto de Directiva a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP)								GPP
		– Elevar el Informe y el Proyecto de Directiva a la Gerencia de Asesoría Legal (GAL)								GAL
2.	Capacitación y difusión para mejorar las competencias de los participantes en las Contrataciones Internacionales	– Reuniones de capacitación con el personal involucrado en las Contrataciones en 2 etapas.								Logística
		– Etapa introductoria, actos preparatorios								GPP
		– Etapa de ejecución del procedimiento								Proveedor
3.	Evaluación de la Implementación de la Directiva de Contrataciones Internacionales	– Aplicación y seguimiento de la mejora de los tiempos en cada etapa de las Contrataciones Internacionales								Logística

Fuente: Elaboración propia

## Anexo B2. Indicadores considerados para la implementación de la Directiva

Objetivo estratégico / Acción Estratégica	Indicador	Responsable
Modificación de la Directiva de Contrataciones Internacionales actual	– % de documentos normativos aprobados	Logística
	– Número de experiencias encontradas en otras entidades reguladoras	
	– % de convenios de cooperación relacionados a búsqueda de proveedores internacionales especializados	
Capacitación y difusión para mejorar las competencias de los participantes en las Contrataciones Internacionales	– % de personal de las áreas involucradas que participan de las capacitaciones	Logística
	– % de ejecución presupuestal programada para Contrataciones Internacionales en el mismo ejercicio correspondiente.	
Evaluación de la Implementación de la Directiva de Contrataciones Internacionales	– % de satisfacción en cuanto a sobrecarga de trabajo en el área de Contrataciones Internacionales	Logística
	– % de procesos de selección cuya duración sea menor o igual a 60 días	
	– % de satisfacción de los usuarios	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo B3. Análisis Costo / Beneficio \*

Normativa	Promedio Meses	Promedio Días	Horas / Hombre	Especialistas	Total Ahorro Horas Hombre	Total Ahorro Soles
Actual Directiva	10.5	315	126	4	504	50400
Nueva Directiva	3	90	36	4	144	14400
					<b>360</b>	<b>S/ 36000</b>

Ahorro de horas en % = 71%

\* Estimación de 04 profesionales, trabajando en un proceso de Contratación Internacional, dedicando el 40% de tiempo de una jornada laboral.

(Costo x hora = S/ 100)

## Anexo C. Ficha de indicadores para seguimiento

<b>EJECUCION PRESUPUESTAL</b>
<i>Resultado Específico</i>
OSIPTEL
<b>DEFINICIÓN</b>
Proporción del Presupuesto ejecutado del total del presupuesto asignado.
<b>DIMENSION DE DESEMPEÑO</b>
Economía
<b>JUSTIFICACIÓN</b>
Mide la proporción del presupuesto ejecutado del total de presupuesto asignado Unidad Ejecutora 1265
<b>LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS</b>
Limitaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>No se tiene acceso a casos de compras internacionales a nivel Latinoamérica</li></ul>
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Los datos serán obtenidos de la Consulta Amigable – Transparencia Económica del MEF</li></ul>
<b>MÉTODO DE CALCULO</b>
$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto asignado}} \times 100$
<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>
Semestral
<b>FUENTE DE DATOS</b>
Consulta Amigable – Ministerio de Economía y Finanzas
<b>BASE DE DATOS</b>
EXCEL
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
Reportes emitidos por la Consulta Amigable del MEF

\* En este campo se consignarán solo los valores nacionales o de representatividad geográfica más grande.

<b>CALIDAD DE GASTO</b>
<i>Resultado Específico</i>
<b>OSIPTEL</b>
<b>DEFINICIÓN</b>
Proporción del Presupuesto ejecutado en la contratación internacional del total del presupuesto asignado.
<b>DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO</b>
Economía
<b>JUSTIFICACIÓN</b>
Mide la proporción del presupuesto ejecutado en contrataciones internacionales del total de presupuesto asignado en OSIPTEL
<b>LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS</b>
Limitaciones:
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tiene acceso a casos de compras internacionales a nivel Latinoamérica</li> </ul>
<b>PRECISIONES TÉCNICAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los datos serán obtenidos de la Consulta Amigable – Transparencia Económica del MEF</li> </ul>
<b>MÉTODO DE CALCULO</b>
$\frac{\textit{Presupuesto ejecutado en contrataciones internacionales}}{\textit{Presupuesto asignado}} \times 100$
<b>PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES</b>
Semestral
<b>FUENTE DE DATOS</b>
<i>Consulta Amigable – Ministerio de Economía y Finanzas</i>
<b>BASE DE DATOS</b>
EXCEL
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
Reportes emitidos por la Consulta Amigable del MEF

\* En este campo se consignarán solo los valores nacionales o de representatividad geográfica más grande.

## Anexo D. Ficha de seguimiento de indicadores de resultado

<b>Ficha Técnica del Indicador de Desempeño</b>	
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL: MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>Nombre del indicador: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de telefonía fija</b>	
Ámbito de control: Resultado específico	
Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal (con recursos asignados en el presupuesto). OSIPTEL (ámbito urbano).	
<b>Definición</b>	
Es un indicador que busca identificar la satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía fija brindados por las empresas operadoras de telecomunicaciones.	
<b>Dimensión de desempeño</b>	
Eficacia	
<b>Valor del Indicador</b>	
Usuarios Urbanos: Usuarios T. Fija: 71.52% (2014), 66.21% (2015), 60.73% (2016). Valores proyectados: 67% (2017), 63% (2018), 63% (2019).	
<b>Justificación</b>	
El indicador de satisfacción de los usuarios con los servicios de telefonía fija se utiliza como un instrumento para conocer si las acciones llevadas a cabo por el Organismo Regulador y por las empresas operadoras, tienen una repercusión positiva en los usuarios finales. Asimismo, permite conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios, en este sentido, es un proxy del accionar regulador del OSIPTEL.	
<b>Limitaciones y supuestos empleados</b>	
Este indicador presenta una limitación, al basarse en las percepciones de los usuarios sobre los servicios de telefonía fija en un momento del tiempo, pudiendo darse algún error de medición debido a un evento negativo reciente.	
Por ello, con la finalidad que el indicador se encuentre afectado lo menos posible por temas circunstanciales, ajenos al control de la entidad reguladora, se ha contemplado incluir la ponderación de los atributos (según las presiones técnicas), como parte del cálculo del indicador de satisfacción.	
Por otra parte, cabe señalar que el indicador sólo muestra los resultados obtenidos al nivel urbano y no rural.	
No se han identificado supuestos relevantes.	
<b>Precisiones técnicas</b>	
La satisfacción de los usuarios urbanos se evalúa en función a los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio: los atributos a evaluar podrían ser: disponibilidad del servicio, calidad durante la llamada, entre otros.</li> <li>• Calidad de atención al usuario: los atributos a evaluar podrían ser: tiempo de espera para ser atendido, claridad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Facturación del servicio/tarjetas de pago (según corresponda): según sea el caso, los atributos a evaluar podrían ser: la entrega del servicio por el medio que lo solicitó, la claridad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y montos facturados respecto a los contratados, facilidad de realizar recargas virtuales, la facilidad de conseguir recargas físicas, la información que se detalla para el uso de las tarjetas, la correspondencia entre lo que el usuario contrató y los consumos cargados a su saldo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Planes y promociones: los atributos a evaluar podrían ser: la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características/condiciones de su plan o promoción, el cumplimiento de la empresa operadora con lo ofrecido en su plan o promoción, la confianza que le generan las contrataciones telefónicas, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> </ul>	
Las respuestas se califican de acuerdo a la siguiente escala y nominación:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 5</li> <li>• Satisfecho: 4</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 3</li> <li>• Insatisfecho: 2</li> <li>• Muy insatisfecho: 1</li> </ul> <p>Para el cálculo del indicador, se re escalan los valores de acuerdo a las siguientes equivalencias (o similares):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 100</li> <li>• Satisfecho: 75</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 50</li> <li>• Insatisfecho: 25</li> <li>• Muy insatisfecho: 0</li> </ul> <p>Finalmente, las respuestas por proceso se ponderan en función a la prioridad que establezca cada encuestado, para lo cual se preguntará cuál es el que considera el principal y los que le siguen. Con base en estos resultados, se realizará un promedio ponderado del indicador de satisfacción.</p>
<b>Método de cálculo</b>
<p>El índice se calculará mediante una fórmula ponderada de la calificación de los cuatro procesos sobre un total de 100 puntos. El peso que se la dará a cada proceso será definido por el orden de importancia que le otorguen lo usuarios (en la encuesta). Asimismo, cada proceso será evaluado a partir de un conjunto de atributos que serán calificados mediante un promedio simple. La fórmula siguiente refleja el método de cálculo:</p> $NSU\ Urbano_{año(servicio)} = \sum_{j=1}^4 P_j \left( \frac{\sum_{k=1}^t PA_{jk}}{k} \right)$ <p>Donde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISU = índice de satisfacción de los usuarios (correspondiente al año y servicio de telecomunicaciones evaluado)</li> <li>Pj = Valor de la ponderación del proceso j.</li> <li>(<math>\sum PA_{jk}</math>) / K= promedio del atributo evaluado.</li> </ul> <p>- Cabe indicar que el dato obtenido para el NSU, se encuentra entre 0 y 100, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>100: Excelente</li> <li>75: Bueno</li> <li>50: Regular</li> <li>25: Malo</li> <li>0: Pésimo</li> </ul>
<b>Periodicidad de las mediciones</b>
Anual
<b>Fuente de datos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Necesidades, Expectativas, Satisfacción y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</li> </ul>
<b>Base de datos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos interna.</li> </ul>
<b>Instrumento de recolección de información</b>
Encuesta Recojo de información mediante encuestas a muestras representativas.
<b>Sintaxis</b>

<b>Ficha Técnica del Indicador de Desempeño</b>	
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL: MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>Nombre del indicador: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de telefonía móvil</b>	
Ámbito de control: Resultado específico	
Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal (con recursos asignados en el presupuesto). OSIPTEL (ámbito urbano).	
<b>Definición</b>	
Es un indicador que busca identificar la satisfacción de los usuarios de los servicios de telefonía móvil brindados por las empresas operadoras de telecomunicaciones.	
<b>Dimensión de desempeño</b>	
Eficacia	
<b>Valor del Indicador</b>	
Usuarios T. Móvil: 69.56% (2014), 64.78%(2015), 61.98%(2016). Valores proyectados: 70% (2017), 64% (2018), 64% (2019).	
<b>Justificación</b>	
El indicador de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de telefonía móvil se utiliza como un instrumento para conocer si las acciones llevadas a cabo por el Organismo Regulador y por las empresas operadoras, tienen una repercusión positiva en los usuarios finales. Asimismo, permite conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios, en este sentido, es un proxy del accionar regulador del OSIPTEL.	
<b>Limitaciones y supuestos empleados</b>	
Este indicador presenta una limitación, al basarse en las percepciones de los usuarios sobre los servicios de telefonía móvil en un momento del tiempo, pudiendo darse algún error de medición debido a un evento negativo reciente.	
Por ello, con la finalidad que el indicador se encuentre afectado lo menos posible por temas circunstanciales, ajenos al control de la entidad reguladora, se ha contemplado incluir la ponderación de los atributos (según las presiones técnicas), como parte del cálculo del indicador de satisfacción.	
Por otra parte, cabe señalar que el indicador sólo muestra los resultados obtenidos al nivel urbano y no rural.	
No se han identificado supuestos relevantes.	
<b>Precisiones técnicas</b>	
La satisfacción de los usuarios urbanos se evalúa en función a los siguientes procesos:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio: los atributos a evaluar podrían ser: disponibilidad del servicio, calidad durante la llamada, cobertura del servicio, entre otros.</li> <li>• Calidad de atención al usuario: los atributos a evaluar podrían ser: tiempo de espera para ser atendido, claridad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Facturación del servicio/tarjetas de pago (según corresponda): según sea el caso, los atributos a evaluar podrían ser: la entrega del servicio por el medio que lo solicitó, la claridad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y montos facturados respecto a los contratados, facilidad de realizar recargas virtuales, la facilidad de conseguir recargas físicas, la información que se detalla para el uso de las tarjetas, la correspondencia entre lo que el usuario contrató y los consumos cargados a su saldo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Planes y promociones: los atributos a evaluar podrían ser: la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características/condiciones de su plan o promoción, el cumplimiento de la empresa operadora con lo ofrecido en su plan o promoción, la confianza que le generan las contrataciones telefónicas, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> </ul>	
Las respuestas se califican de acuerdo a la siguiente escala y nominación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 5</li> <li>• Satisfecho: 4</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 3</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho: 2</li> <li>• Muy insatisfecho: 1</li> </ul> <p>Para el cálculo del indicador, se re escalan los valores de acuerdo a las siguientes equivalencias (o similares):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 100</li> <li>• Satisfecho: 75</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 50</li> <li>• Insatisfecho: 25</li> <li>• Muy insatisfecho: 0</li> </ul> <p>Finalmente, las respuestas por proceso se ponderan en función a la prioridad que establezca cada encuestado, para lo cual se preguntará cuál es el que considera el principal y los que le siguen. Con base en estos resultados, se realizará un promedio ponderado del indicador de satisfacción</p>
<b>Método de cálculo</b>
<p>El índice se calculará mediante una fórmula ponderada de la calificación de los cuatro procesos sobre un total de 100 puntos. El peso que se la dará a cada proceso será definido por el orden de importancia que le otorguen lo usuarios (en la encuesta). Asimismo, cada proceso será evaluado a partir de un conjunto de atributos que serán calificados mediante un promedio simple. La fórmula siguiente refleja el método de cálculo:</p> $NSU\ Urbano_{año(servicio)} = \sum_{j=1}^4 P_j \left( \frac{\sum_{k=1}^t PA_{jk}}{k} \right)$ <p>Donde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISU = índice de satisfacción de los usuarios (correspondiente al año y servicio de telecomunicaciones evaluado)</li> <li>Pj = Valor de la ponderación del proceso j.</li> <li>(<math>\sum PA_{jk}</math>) / K= promedio del atributo evaluado.</li> </ul> <p>- Cabe indicar que el dato obtenido para el NSU, se encuentra entre 0 y 100, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>100: Excelente</li> <li>75: Bueno</li> <li>50: Regular</li> <li>25: Malo</li> <li>0: Pésimo</li> </ul>
<b>Periodicidad de las mediciones</b>
Anual
<b>Fuente de datos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Necesidades, Expectativas, Satisfacción y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</li> </ul>
<b>Base de datos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos interna.</li> </ul>
<b>Instrumento de recolección de información</b>
Encuesta Recojo de información mediante encuestas a muestras representativas.
<b>Sintaxis</b>

<b>Ficha Técnica del Indicador de Desempeño</b>	
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL: MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>Nombre del indicador: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de internet</b>	
Ámbito de control: Resultado específico	
Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal (con recursos asignados en el presupuesto). OSIPTEL (ámbito urbano).	
<b>Definición</b>	
Es un indicador que busca identificar la satisfacción de los usuarios de los servicios de internet brindados por las empresas operadoras de telecomunicaciones.	
<b>Dimensión de desempeño</b>	
Eficacia	
<b>Valor del Indicador</b>	
Usuarios de Internet: 70.26% (2014), 64.64%(2015), 58.90%(2016). Valores proyectados: 70% (2017), 61% (2018), 61% (2019).	
<b>Justificación</b>	
El indicador de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de internet se utiliza como un instrumento para conocer si las acciones llevadas a cabo por el Organismo Regulador y por las empresas operadoras, tienen una repercusión positiva en los usuarios finales. Asimismo, permite conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios, en este sentido, es un proxy del accionar regulador del OSIPTEL.	
<b>Limitaciones y supuestos empleados</b>	
Este indicador presenta una limitación, al basarse en las percepciones de los usuarios sobre los servicios de internet en un momento del tiempo, pudiendo darse algún error de medición debido a un evento negativo reciente. Por ello, con la finalidad que el indicador se encuentre afectado lo menos posible por temas circunstanciales, ajenos al control de la entidad reguladora, se ha contemplado incluir la ponderación de los atributos (según las presiones técnicas), como parte del cálculo del indicador de satisfacción.  Por otra parte, cabe señalar que el indicador sólo muestra los resultados obtenidos al nivel urbano y no rural.  No se han identificado supuestos relevantes.	
<b>Precisiones técnicas</b>	
La satisfacción de los usuarios urbanos se evalúa en función a los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio: los atributos a evaluar podrían ser: disponibilidad del servicio, cobertura del servicio, velocidad de navegación, entre otros.</li> <li>• Calidad de atención al usuario: los atributos a evaluar podrían ser: tiempo de espera para ser atendido, claridad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Facturación del servicio/tarjetas de pago (según corresponda): según sea el caso, los atributos a evaluar podrían ser: la entrega del servicio por el medio que lo solicitó, la claridad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y montos facturados respecto a los contratados, facilidad de realizar recargas virtuales, la facilidad de conseguir recargas físicas, la información que se detalla para el uso de las tarjetas, la correspondencia entre lo que el usuario contrató y los consumos cargados a su saldo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Planes y promociones: los atributos a evaluar podrían ser: la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características/condiciones de su plan o promoción, el cumplimiento de la empresa operadora con lo ofrecido en su plan o promoción, la confianza que le generan las contrataciones telefónicas, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> </ul> <p>Las respuestas se califican de acuerdo a la siguiente escala y nominación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 5</li> <li>• Satisfecho: 4</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 3</li> <li>• Insatisfecho: 2</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho: 1</li> </ul> <p>Para el cálculo del indicador, se re escalan los valores de acuerdo a las siguientes equivalencias (o similares):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 100</li> <li>• Satisfecho: 75</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 50</li> <li>• Insatisfecho: 25</li> <li>• Muy insatisfecho: 0</li> </ul> <p>Finalmente, las respuestas por proceso se ponderan en función a la prioridad que establezca cada encuestado, para lo cual se preguntará cuál es el que considera el principal y los que le siguen. Con base en estos resultados, se realizará un promedio ponderado del indicador de satisfacción</p>
<p><b>Método de cálculo</b></p> <p>El índice se calculará mediante una fórmula ponderada de la calificación de los cuatro procesos sobre un total de 100 puntos. El peso que se la dará a cada proceso será definido por el orden de importancia que le otorguen lo usuarios (en la encuesta). Asimismo, cada proceso será evaluado a partir de un conjunto de atributos que serán calificados mediante un promedio simple. La fórmula siguiente refleja el método de cálculo:</p> $NSU \text{ Urbano}_{\text{año}(\text{servicio})} = \sum_{j=1}^4 P_j \left( \frac{\sum_{k=1}^t PA_{jk}}{k} \right)$ <p>Donde</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISU = índice de satisfacción de los usuarios (correspondiente al año y servicio de telecomunicaciones evaluado)</li> <li>Pj = Valor de la ponderación del proceso j.</li> <li>(<math>\sum PA_{jk}</math>) / K= promedio del atributo evaluado.</li> </ul> <p>- Cabe indicar que el dato obtenido para el NSU, se encuentra entre 0 y 100, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>100: Excelente</li> <li>75: Bueno</li> <li>50: Regular</li> <li>25: Malo</li> <li>0: Pésimo</li> </ul>
<p><b>Periodicidad de las mediciones</b></p> <p>Anual</p>
<p><b>Fuente de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Necesidades, Expectativas, Satisfacción y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</li> </ul>
<p><b>Base de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos interna</li> </ul>
<p><b>Instrumento de recolección de información</b></p> <p>Encuesta Recojo de información mediante encuestas a muestras representativas.</p>
<p><b>Sintaxis</b></p>

<b>Ficha Técnica del Indicador de Desempeño</b>	
<b>PROGRAMA PRESUPUESTAL: MEJORA DE LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES</b>	
<b>Nombre del indicador: Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de cable</b>	
Ámbito de control: Resultado específico	
Pliegos que ejecutan acciones en el marco del Programa Presupuestal (con recursos asignados en el presupuesto). OSIPTEL (ámbito urbano).	
<b>Definición</b>	
Es un indicador que busca identificar la satisfacción de los usuarios de los servicios de TV pagas brindadas por las empresas operadoras de telecomunicaciones.	
<b>Dimensión de desempeño</b>	
Eficacia	
<b>Valor del Indicador</b>	
Usuarios Urbanos: 68.44% (2015), 61.44% (2016). Valores proyectados: 69% (2017), 66%(2018), 66% (2019).	
<b>Justificación</b>	
El indicador de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de TV paga se utiliza como un instrumento para conocer si las acciones llevadas a cabo por el Organismo Regulador y por las empresas operadoras, tienen una repercusión positiva en los usuarios finales. Asimismo, permite conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios, en este sentido, es un proxy del accionar regulador del OSIPTEL.	
<b>Limitaciones y supuestos empleados</b>	
Este indicador presenta una limitación, al basarse en las percepciones de los usuarios sobre los servicios de TV paga en un momento del tiempo, pudiendo darse algún error de medición debido a un evento negativo reciente. Por ello, con la finalidad que el indicador se encuentre afectado lo menos posible por temas circunstanciales, ajenos al control de la entidad reguladora, se ha contemplado incluir la ponderación de los atributos (según las presiones técnicas), como parte del cálculo del indicador de satisfacción.  Por otra parte, cabe señalar que el indicador sólo muestra los resultados obtenidos al nivel urbano y no rural.  No se han identificado supuestos relevantes.	
<b>Precisiones técnicas</b>	
La satisfacción de los usuarios urbanos se evalúa en función a los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio: los atributos a evaluar podrían ser: disponibilidad del servicio, calidad de la imagen, entre otros.</li> <li>• Calidad de atención al usuario: los atributos a evaluar podrían ser: tiempo de espera para ser atendido, claridad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Facturación del servicio/tarjetas de pago (según corresponda): según sea el caso, los atributos a evaluar podrían ser: la entrega del servicio por el medio que lo solicitó, la claridad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y montos facturados respecto a los contratados, facilidad de realizar recargas virtuales, la facilidad de conseguir recargas físicas, la información que se detalla para el uso de las tarjetas, la correspondencia entre lo que el usuario contrató y los consumos cargados a su saldo, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> <li>• Planes y promociones: los atributos a evaluar podrían ser: la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características/condiciones de su plan o promoción, el cumplimiento de la empresa operadora con lo ofrecido en su plan o promoción, la confianza que le generan las contrataciones telefónicas, y algún otro atributo que se evidencie importante.</li> </ul> <p>Las respuestas se califican de acuerdo a la siguiente escala y nominación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy satisfecho: 5</li> <li>• Satisfecho: 4</li> <li>• Ni insatisfecho ni satisfecho: 3</li> <li>• Insatisfecho: y</li> </ul>	

- Muy insatisfecho: 1

Para el cálculo del indicador, se re escalan los valores de acuerdo a las siguientes equivalencias (o similares):

- Muy satisfecho: 100
- Satisfecho: 75
- Ni insatisfecho ni satisfecho: 50
- Insatisfecho: 25
- Muy insatisfecho: 0

Finalmente, las respuestas por proceso se ponderan en función a la prioridad que establezca cada encuestado, para lo cual se preguntará cuál es el que considera el principal y los que le siguen. Con base en estos resultados, se realizará un promedio ponderado del indicador de satisfacción.

**Método de cálculo**

El índice se calculará mediante una fórmula ponderada de la calificación de los cuatro procesos sobre un total de 100 puntos. El peso que se la dará a cada proceso será definido por el orden de importancia que le otorguen lo usuarios (en la encuesta). Asimismo, cada proceso será evaluado a partir de un conjunto de atributos que serán calificados mediante un promedio simple. La fórmula siguiente refleja el método de cálculo:

$$NSU \text{ Urbano}_{\text{año}(\text{servicio})} = \sum_{j=1}^4 P_j \left( \frac{\sum_{k=1}^t PA_{jk}}{k} \right)$$

Donde  
 - ISU = índice de satisfacción de los usuarios (correspondiente al año y servicio de telecomunicaciones evaluado)  
 Pj = Valor de la ponderación del proceso j.  
 (Σ PAjk) / K= promedio del atributo evaluado.

- Cabe indicar que el dato obtenido para el NSU, se encuentra entre 0 y 100, donde:  
 100: Excelente  
 75: Bueno  
 50: Regular  
 25: Malo  
 0: Pésimo

**Periodicidad de las mediciones**

Anual

**Fuente de datos**

- Encuesta de Necesidades, Expectativas, Satisfacción y Nivel de Conocimiento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

**Base de datos**

- Base de datos interna

**Instrumento de recolección de información**

Encuesta Recojo de información mediante encuestas a muestras representativas.

**Sintaxis**

## Anexo E. Directiva Actual en uso en OSIPTEL

### DIRECTIVA N° 011 -2016-GG/OSIPTEL

#### CONTRATACIONES DE BIENES Y/O SERVICIOS CON PROVEEDORES NO DOMICILIADOS EN EL PAÍS

##### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para efectuar las contrataciones realizadas con proveedores no domiciliados en el país, cuando se sustente la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

##### II. FINALIDAD

Regular los procedimientos, para realizar las contrataciones de bienes, servicios y servicios de consultoría con proveedores no domiciliados en el país, en concordancia con lo establecido en el literal f) del artículo 5° de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF.

##### III. BASE LEGAL

- Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, en adelante la Ley
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF, en adelante el Reglamento.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General del OSIPTEL
- Decreto Supremo N° 104-2010-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL
- Código Civil

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

##### IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación para todas las dependencias del OSIPTEL cuyos requerimientos de bienes, servicios y servicios de consultoría serán contratados a proveedores no domiciliados en el país.

Se encuentran fuera del alcance de la presente Directiva, las contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias, vigentes al momento de la transacción.

##### V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 La presente Directiva es de aplicación en los casos que no existan fabricantes, distribuidores autorizados o profesionales especializados domiciliados en el país o que no cuenten con representante en el mismo, generando que la fuente de obtención de los bienes y servicios sea desde el mercado exterior.

- 5.2 El literal f) del artículo 5° de la Ley, establece lo siguiente:

**Artículo 5. Supuestos excluidos del ámbito de aplicación sujetos a supervisión**  
Están sujetos a supervisión del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado



(OSCE) los siguientes supuestos excluidos de la aplicación de la Ley:

(...)

f) las contrataciones realizadas con proveedores no domiciliados en el país cuando se sustente la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación de la presente Ley.

Esta inaplicación será efectiva cuando concurren las siguientes condiciones:

1. La inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad
2. Se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado.

Conforme lo establece la Segunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, el Área de Contrataciones deberá elaborar un Informe que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma, señalando: i) la inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad; y ii) se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado.

- 5.3 Las contrataciones de bienes y servicios en el extranjero se sustentan en los mismos principios establecidos en el artículo 2° la Ley de Contrataciones del Estado.
- 5.4 En los procedimientos de contratación en el extranjero, desde su inicio y hasta la suscripción del contrato, los plazos se computarán en días hábiles. Cuando el último día del plazo sea inhábil se entiende prorrogado al primer día hábil siguiente.
- 5.5 La prórroga o postergación de las etapas de un procedimiento se determina por acuerdo del Comité, el cual será comunicado a los proveedores participantes.
- 5.6 En cualquier estado del procedimiento hasta antes de la adjudicación del contrato se podrá cancelar el procedimiento por: i) razones de fuerza mayor o caso fortuito; ii) cuando desaparezca la necesidad de adquirir o contratar; o, iii) cuando persistiendo la necesidad, el presupuesto asignado tenga que destinarse a otros propósitos de emergencia declarados expresamente.

La formalización de la cancelación del procedimiento deberá realizarse mediante resolución debidamente sustentada emitida por la autoridad administrativa que dio inicio al expediente de contratación.

## VI.DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 Del procedimiento de contratación internacional

- a) El procedimiento se inicia con el requerimiento de bienes o servicios formulado por el área usuaria, remitiendo las Especificaciones Técnicas de los Bienes o los Términos de Referencia del Servicio, los cuales serán remitidos a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- b) En función de los Términos de Referencia del Área Usuaria y de la indagación efectuada para la adquisición de bienes o servicios en el mercado nacional, el Área de Contrataciones emitirá el correspondiente Informe Técnico que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma, señalando: i) la inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad; y ii) se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado.



6.2 La aprobación de los Expedientes de Contratación y Bases Administrativas se realizarán de conformidad con el siguiente detalle:

- i) Cuando la contratación se trate de montos mayores a 8 UIT hasta 100 UIT, la aprobación del expediente y bases administrativas será responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas.
- ii) Cuando la contratación se trate de montos mayores a 100 UIT, la aprobación del expediente y las bases administrativas será responsabilidad del Gerente General.

Una vez aprobado el expediente de contratación, se designará en la misma resolución al Comité Especial de Contrataciones y adquisiciones al Extranjero (CACE), el cual deberá instalarse al día siguiente de notificado, y asumir las funciones que le correspondan de acuerdo a ley, entre ellas, el otorgamiento de la Buena Pro de ser el caso.

6.3 Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero (CACE)

El Comité será designado por el mismo funcionario que aprobó el expediente de contratación y tendrá la siguiente estructura

Cargo	Miembros Titulares	Miembros Suplentes
Presidente	Gerente del área solicitante	Miembro de la Gerencia del área solicitante
Vocal	Miembro de la Gerencia de Asesoría Legal	Miembro de la Gerencia de Asesoría Legal
Vocal	Miembro de la Gerencia de Administración y Finanzas	Miembro de la Gerencia de Administración y Finanzas

En caso se considere pertinente, la Gerencia de Administración podrá solicitar que el Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero (CACE) esté integrado por más miembros, cuando exista más de un área usuaria o se deba tener conocimiento técnico del objeto de contratación.

6.4 Contenido del Contrato

Al regularse el contrato de acuerdo a las costumbres y prácticas del comercio internacional, éste deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Datos generales de las partes contratantes
- b) Base legal
- c) Objeto
- d) Fecha
- e) Vigencia del contrato
- f) Obligaciones de los contratantes
- g) Supervisión y control de calidad
- h) Monto y financiamiento
- i) Forma de pago
- j) Condiciones de la prestación
- k) Plazo de entrega o ejecución
- l) Especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda
- m) Resolución del contrato
- n) Penalidades y/o garantías pactadas
- o) Solución de controversias

El postor ganador de la Buena Pro deberá presentar copia de los siguientes documentos:

- a) Documento de identidad del representante legal
- b) Datos y Código de cuenta para transferencia bancaria:
  - SWIFTS - CODIGO INTERNACIONAL DE IDENTIFICACION BANCARIA



- IBAN - CODIGO INTERNACIONAL DE CUENTA BANCARIA
- Además para identificar la ruta del banco receptor, el código:
- ABA - CÓDIGO DE RUTA (ROUTING TRANSIT NUMBER)

- c) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución contractual. Este domicilio será consignado en el contrato.

La citada documentación deberá ser remitida por el contratista via correo electrónico a la cuenta de correo del Especialista de Contrataciones o presentada en Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle De la Prosa N° 136 San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

#### 6.5 Contenido de Expediente de contratación

Debe contener obligatoriamente los siguientes documentos:

- Requerimiento del área usuaria, remitiendo los Términos de referencia (TDR) o especificaciones técnicas (ET).
- Estudio de las posibilidades que ofrece el mercado nacional, elaborado por el Área de Contrataciones, del cual se desprenda que el bien y/o servicio requerido no puede ser prestado por ningún proveedor nacional.
- Estudio del mercado internacional, el cual será elaborado por el Área de Contrataciones.
- Informe Técnico del Área de Contrataciones que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma.
- Boleta de Requerimiento (BR) y Certificación Presupuestal.
- Formato de Compromiso de Gasto
- Resumen ejecutivo, cuando corresponda
- Resolución que aprueba la modificación en el Plan Anual de Contrataciones, conforme al artículo 15° de la Ley, de ser el caso.
- Resolución de Aprobación del expediente de contratación de la Gerencia de Administración y Finanzas o la Gerencia General, según corresponda.
- Resolución de aprobación de Bases de la Gerencia de Administración y Finanzas o de la Gerencia General, según corresponda
- Acta de adjudicación de los bienes o servicios materia del procedimiento
- Carta de Adjudicación al proveedor no domiciliado en el país seleccionado y solicitud de documentación para firma de Contrato.
- El documento mediante el cual se formaliza la contratación: Contrato, Orden de Compra o de Servicio, según corresponda.
- Conformidad de la prestación emitida por el área usuaria respecto de los bienes o servicios contratados
- Trámite de pago realizado por el Área de Tesorería.

El Área de Contrataciones será la responsable de custodiar y verificar que el expediente de contratación contenga todos los documentos pertinentes desde el requerimiento del área usuaria hasta la culminación del contrato y el pago respectivo, salvo durante el periodo en el que el expediente aprobado sea remitido al Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero.



#### VII. DISPOSICIONES FINALES.-



7.1 Los procedimientos de contratación internacional iniciados antes de la entrada en vigencia de la presente norma, se adecuarán en lo sucesivo, a las disposiciones procedimentales dispuestas en la presente Directiva en lo que resulte pertinente.

7.2.1 La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.



**VIII. ANEXOS.-**

Anexo 01: Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios a Proveedores no domiciliados en el país.

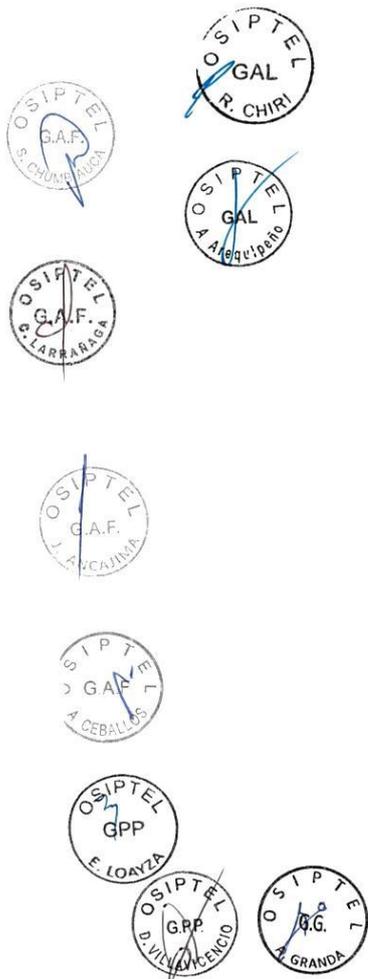
Anexo 02: Formato de Términos de Referencia para la Contratación de Servicio.

Anexo 03: Formato de Términos de Referencia para la Contratación de Servicio de Consultoría.

Anexo 04: Formato de Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Bienes.

Anexo 05: Formato de Previsión Presupuestal.

Anexo 06: Formato de Constancia de Previsión de Recursos.



**ANEXO 01: PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS A  
PROVEEDORES NO DOMICILIADOS EN EL PAÍS**

Act.	Responsable	Descripción
1	Área usuaria /Gerente o Jefe	Solicita a la GAF la contratación de bienes, servicios, servicios de consultorías. Formaliza su requerimiento con un memorando o informe, adjuntando los términos de referencia o especificaciones técnicas, según los formatos que obran en los Anexos N° 01, 02, 03 respectivamente, y disponibilidad presupuestal por el monto estimado de la contratación, Boleta de requerimiento (BR) y/o formato de constancia de previsión de recursos (FCP) . <b>(continua en la Act. 3)</b> En caso el requerimiento no esté programado en el PAC, solicita autorización a la GG para continuar con el trámite de contratación.
2	GG/Gerente	Revisa solicitud y autoriza la contratación; y remite documentos a la GAF, caso contrario devuelve el requerimiento al área usuaria.
3	GAF/Gerente	Revisa solicitud y remite documentos al Jefe de Contrataciones, en caso no cuente con BR o FCP, se devuelve el requerimiento al área usuaria.
4	GAF/CNT/Jefe	Deriva el documento al Especialista de Contrataciones para su atención.
5	Especialista de Contrataciones	5.1. Verifica que el requerimiento contenga lo necesario de acuerdo a los Anexos N° 01, 02, 03 según corresponda. En caso de existir observaciones se remite un memorando al AU, para que las subsane y remita una nueva versión del documento observado, debidamente visado, el que deberá ser alcanzado con Memorando o Informe a la GAF. 5.2. Realiza las indagaciones de mercado para determinar el valor de estimado de la contratación y señala si se cuenta con proveedores en el mercado nacional. Sino cuenta con proveedores en el mercado nacional continúa la búsqueda de proveedores en el mercado extranjero; y 5.3. Solicita cotizaciones en el mercado extranjero. 5.4. El especialista solicita al Área de Contabilidad el cálculo del (los) impuesto(s) afecto(s) para proveedor no domiciliado respecto al objeto de la contratación. 5.5. El Jefe de Contabilidad, elabora y visa respuesta del cálculo de impuestos y devuelve al Especialista de Contrataciones 5.6. Elabora el informe de indagación de mercado en donde conste el informe técnico que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma: Informe Técnico que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma, señalando: i) la inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad; y ii) se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado; y proyecto de Memorando GAF, en el que remite al área usuaria el resultado de las indagaciones de mercado. 5.7. Jefe CNT firma el informe de indagación de mercado en donde conste el informe técnico que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma, visa el proyecto de Memorando GAF y Traslada documentos y expediente a GAF.
6	Gerente GAF	Remite al Gerente del área usuaria, el Informe de mercado y determinación del valor estimado para su evaluación y aprobación



7	Gerente del área usuaria	Evalúa el informe y los resultados de la indagación de mercado. Comunica a la GAF mediante Memorando o Informe su conformidad, adjuntando la boleta o formato de previsión presupuestal, de corresponder.
8	GAF/Gerente	Recibe respuesta de área usuaria y deriva al Área de Contrataciones
9	GAF/CNT/Jefe	Deriva el documento al Especialista de Contrataciones para su atención.
10	Especialista de Contrataciones	Revisa respuesta otorgada por el área usuaria, en caso, la disponibilidad presupuestal sea por un importe menor al valor estimado obtenido, coordina con la Gerencia del área usuaria, la remisión la boleta de requerimiento o formato de previsión presupuestal por el importe adicional.
11	Gerente del área usuaria	Emite de BR y/o formato de previsión presupuestal si corresponde
12	GAF/CNT/Jefe	Evalúa, si se requiere modificación del PAC:
	Especialista de Contrataciones	12.1 Si requiere, elabora: Informe CNT, Memorando GAF; Proyecto de Resolución; y, formato de modificación del PAC correspondiente. Traslada dichos documentos y expediente. 12.2 No requiere, <b>continua en la Act. 20.</b>
13	GAF/CNT/Jefe Jefe	Recibe, revisa y visa documentos relacionados a la modificación del PAC y los remite al Gerente de la GAF.
14	GAF/Gerente	Recibe, revisa, firma y/o visa documentos relacionados a la modificación del PAC, y, los remite con el expediente a la GAL para su revisión y visto.
15	GAL/Gerente	Recibe expediente, revisa documentos, si no tiene observaciones, visa documentos y remite expediente a la GG; de lo contrario, devuelve a la GAF para que subsane.
16	GG/Gerente	Recibe y revisa documentos, y, de estar conforme, firma la Resolución de modificación del PAC.
17	GG/Secretaria	Remite al Jefe de Contrataciones, la Resolución de modificación del PAC junto con el expediente de contratación.
18	GAF/CNT/Jefe	Recibe, deriva expediente a Especialista de Contrataciones
19	Especialista de Contrataciones	Registra la inclusión en el SEACE.
20	Especialista de Contrataciones	Elabora informe para la aprobación del expediente de contratación y designación del CACE y el proyecto de Memorandum GAF donde solicita opinión legal a GAL
21	Jefe de Contrataciones	Revisa Expediente: Si los documentos se encuentran conformes, firma Informe dirigido GAF y remite el proyecto de Memorandum GAF.
22	Gerente GAF	Remite a GAL el Informe que sustenta la aprobación del expediente de contratación y designación del CACE y solicita opinión legal.



23	Gerente GAL	Toma conocimiento del Informe del Área de Contrataciones, elabora y firma Informe Legal y visa el proyecto de Resolución de Aprobación del Expediente Contratación y designación de CACE, de acuerdo al siguiente cuadro:  Montos mayores a 8 UIT hasta 100 UIT aprueba la Gerencia de Administración y Finanzas Montos mayores a 100 UIT aprueba la Gerencia General
24	Gerente General o Gerente de Administración y Finanzas	Revisa y Aprueba el Expediente la contratación, mediante Resolución y remite el expediente de contratación al CACE
25	Comité - CACE	Elabora el proyecto de bases y solicita la aprobación de bases Montos mayores a 8 UIT hasta 100 UIT aprueba la Gerencia de Administración y Finanzas Montos mayores a 100 UIT aprueba la Gerencia General
26	Gerente GAL	Emite opinión legal respecto de las bases de la contratación internacional
27	Gerente General o Gerente de Administración y Finanzas	Revisa y Aprueba las bases de la contratación, mediante Resolución y devuelve al CACE
28	Comité - CACE	Remite 3 invitaciones simultaneas con las bases a los proveedores extranjeros, empleando medios de comunicación que evidencien su remisión.
29	Comité - CACE	Recibe las propuestas por escrito, evalúa determina propuesta ganadora, otorga Buena Pro. Se formaliza mediante el Acta de Adjudicación
30	Especialista en Contrataciones	Registro la contratación en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE. Coordina elaboración o revisión del Contrato con Proveedor, Área Usuaria, y con la participación de la Gerencia de Asesoría Legal, los contratos serán suscritos por el funcionario que aprobó la contratación.
31	GAF/CNT/Jefe	Revisa documentos, de estar conforme visa el Contrato, remite al Gerente de la GAF para su elevación a la Gerencia de Asesoría Legal.
32	GAF	Visa el contrato y remite el proyecto de contrato a la Gerencia de Asesoría Legal
33	Gerente GAL	Visa el contrato y remite el proyecto de contrato al Gerente General o Gerente de Administración y Finanzas, según corresponda
34	Gerente General o Gerente de Administración y Finanzas	Firma el Contrato y remite el expediente al Área de Contrataciones.



**ANEXO 02: FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO**

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:**

<b>Nro. PAC:</b>	(Colocar el número de PAC)
<b>POI relacionado:</b>	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

<<Detalle>>

**III. ANTECEDENTES**

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?>>  
<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

**IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO**

"Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación".

**V. LAS CARACTERÍSTICAS**

<<Las características deben ser coherentes concordar con lo señalado en el objeto>>

**SERVICIO** <<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Servicio comunes<sup>1</sup>
2. Servicio con intermediación
3. Servicio de prestación periódica
4. Servicio que incluyen la entrega de bienes
5. Servicio especializado o con alto grado de sofisticación (Servicio informático)

<<DETALLE, En esta parte describir con precisión las actividades que deben ser llevadas a cabo por parte del contratista. Precisar si se va a seguir algún procedimiento, si será necesaria la entrega de un plan de trabajo. Asimismo, si existen recursos, facilidades o insumos que deben ser entregados por parte de la Entidad, etc.>>

**VI. SOBRE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

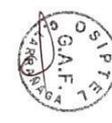
1. Prestación única
2. Prestación periódica  
<<Recordar que esta opción debe estar acorde con lo que se contemple en la sección de conformidad>>
3. Lugar de ejecución de la prestación.
4. Plazo de Ejecución del Servicio  
<<Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.>>.

**VII. OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS REQUERIDAS**

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Mantenimientos <<preventivo y/o correctivo>>
2. Garantía comercial mínima
  - a) Soporte telefónico
  - b) Soporte presencial
3. Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.
4. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Locación <<Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor>>

<sup>1</sup> Se consideran bienes comunes a aquellos que no tienen mayor grado de sofisticación o tecnicismo.



- d) Plazo aproximado <<En caso de no tener una fecha, indicar un plazo – desde el inicio del contrato – en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará>>

<<DETALLE.....>>  
 .....>>

**VIII. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL (LOS) PROVEEDOR(ES)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>>

**Para Calificación**

**Capacidad Legal:**

Documentos que acrediten la representación y habilidad para llevar a cabo la actividad.

**Capacidad Técnica y Profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación>>.

Calificaciones y/o experiencia del personal

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

**Experiencia del postor:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado período de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

**IX. CONFORMIDAD**

1. <<Órgano encargado de otorgar la conformidad: Recordar que en el caso de los contratos de arrendamiento y de seguridad en provincias, se deberá contar con la conformidad de los Jefes de las OD>>.
2. <<Oportunidad de otorgamiento de la conformidad: (Considerar si será luego de cada entrega o luego de todas las entregas, para el caso de más de una entrega>>.
3. <<Documentación y/o requisitos para el otorgamiento de la conformidad: (Certificado de capacitación, factura, informe de instalación, etc.)>>.

**X. FORMA DE PAGO**

<<Considerar: "El pago se llevará a cabo luego de ejecutada la prestación a cargo del contratista y una vez otorgada la conformidad">>.

<<Para el caso de servicio de ejecución periódica y, de acuerdo a su necesidad, el área solicitante puede disponer que el pago se haga después de cada entrega, en forma proporcional al valor de cada una de ellas>>.

**XI. OTROS**

1. Otorgamiento de adelantos
  - a) Si
  - b) No
2. Subcontratación: ¿Se prohíbe la Subcontratación? (artículo 37° de la LCE)
  - a) Si
  - b) No
3. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?
 

<<Precisar el detalle de los supuestos y los porcentajes y/o montos de penalización en cada caso>>



**ANEXO 03: FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍAS**

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:**

<b>Nro. PAC:</b>	(Colocar el número de PAC)
<b>POI relacionado:</b>	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

<<Detalle>>

**III. ANTECEDENTES**

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?  
<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

**IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO**

"Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación".

**V. LAS CARACTERÍSTICAS**

<<Las características deben concordar con lo señalado en el objeto>>

**SERVICIO DE CONSULTORÍA**

1. Consultorías que conlleven la recepción de uno o más entregables tangibles (aquellos en los cuales haya de por medio un proceso de creación que se traduzca en algo físico o sensorialmente perceptible)
2. Consultorías que no conlleven la recepción de uno o más entregables tangibles (aquellos en los cuales haya de por medio un proceso de creación que se traduzca en algo físico o sensorialmente perceptible).

<<DETALLE, En esta parte describir con precisión las actividades que deben ser llevadas a cabo por parte del contratista. Precisar si se va a seguir algún procedimiento, si será necesaria la entrega de un plan de trabajo. Asimismo, si existen recursos, facilidades o insumos que deben ser entregados por parte de la Entidad, si se debe ceñir a alguna norma técnica y/o normativa, etc.)>>

**SOBRE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

1. Lugar de ejecución de la prestación.
2. Plazo de Ejecución del Servicio
  - << Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.>>.
  - <<Consignar plazo tomando en cuenta el plazo total y además los plazos por cada entregable>>
  - <<En caso se requiera alguna condición específica que pueda alterar el cumplimiento de alguno de los plazos, el (los) mismo(s) deberá(n) quedar establecido(s) en función de dicho acontecimiento>>.

**OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS REQUERIDAS**

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Seguimiento ante Entidades para obtención de aprobaciones
2. Acompañamiento en la instalación y uso de una determinada aplicación
3. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Locación (Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor)
  - d) Plazo aproximado (En caso de no tener una fecha, indicar un plazo - desde el inicio del contrato - en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará)
  - e) Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.  
<<DETALLE.....>>



**VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL (LOS) PROVEEDOR(ES)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>

**Para Calificación**

**Capacidad Legal:**

Documentos que acrediten la representación y habilidad para llevar a cabo la actividad.

**Capacidad Técnica y Profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación.

**Calificaciones y/o experiencia del personal:**

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

Carta de compromiso del personal clave con firma legalizada.

**Experiencia del postor:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado periodo de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

**VII. CONFORMIDAD**

1. <<Órgano encargado de otorgar la conformidad: Precisar si en el caso de alguno de los entregables, se requerirá de la evaluación o participación de algún área técnica. (Ejemplo: Un órgano asesor requiere una consultoría con componentes informáticos)>>.
2. <<Oportunidad de otorgamiento de la conformidad: Se deberá otorgar una conformidad por cada entregable, según se haya definido en el numeral V>>.
3. <<Documentación y/o requisitos para el otorgamiento de la conformidad: (Certificado de capacitación, factura, informe de instalación, aprobación por parte de una Entidad en general etc.)>>.

**VII. FORMA DE PAGO**

<<Considerar: "El pago se llevará a cabo luego de ejecutada(s) la(s) prestación(es) incluidas en cada uno de los entregables y una vez otorgada la conformidad por cada uno de ellos">>.

<<Los esquemas de pago se hacen conforme al número de entregables y tomando en cuenta la asignación proporcional del monto total por cada uno de ellos, siempre en función del impacto y/o utilidad que tiene respecto del total de la necesidad del área solicitante>>.



**VIII. OTROS**

1. Otorgamiento de adelantos<sup>2</sup>
  - a) Si
  - b) No
2. Subcontratación: ¿Se permite la Subcontratación? (artículo 37° de la LCE)
  - a) Si
  - b) No
3. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?  
<<Precisar el detalle de los supuestos y los porcentajes y/o montos de penalización en cada caso. Tener en cuenta que es un mecanismo eficaz para disuadir al proveedor, del incumplimiento de aquellos plazos después de cuyo transcurso no necesariamente se debe cumplir con la totalidad del entregable (plazos intermedios)>>.



<sup>2</sup> Tomar en cuenta que la figura de otorgamiento de adelantos es diferente a la de pago por adelantado, ya que para el primero de los casos, de ser solicitado en esta sección de los términos de referencia, obligará a que se solicite la correspondiente garantía.



**ANEXO 04: FORMATO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES**

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:**

<b>Nro. PAC:</b>	(Colocar el número de PAC)
<b>POI relacionado:</b>	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

<<Detalle>>

**III. ANTECEDENTES**

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?

<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

**IV. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO**

"Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación".

**V. LAS CARACTERÍSTICAS**

<<Las características deben concordar con lo señalado en el objeto>>

**BIENES** <<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Bienes en General<sup>3</sup>
2. Bienes Consumibles
3. Bienes mandados a confeccionar
4. Bienes que incluyen servicios
5. Bienes con alto grado de sofisticación (Bienes informáticos): Para el caso específico de los bienes informáticos, se deberá precisar la carga eléctrica que han de requerir para su correcto funcionamiento o si es preciso llevar a cabo alguna implementación y/o modificación previa en la infraestructura eléctrica de la institución.
6. Suministro periódico de bienes

<<DETALLE>>

7. Bienes Comunes<sup>4</sup>

**OTRAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS REQUERIDAS**

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Instalación
2. Garantía comercial mínima
  - a) Soporte telefónico
  - b) Soporte presencial
3. Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.
4. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Perfil del expositor
  - d) Locación (Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor)
  - e) Plazo aproximado (– desde el inicio del contrato – en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará)

<<DETALLE.....>>

**SOBRE LAS ENTREGAS**

1. Entrega única.
2. <<Dos o más entregas Recordar que esta opción debe estar acorde con lo que se contemple en la sección de conformidad>>.
3. <<Plazo de la(s) entrega(s) Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.)>>.
4. <<Lugar de la entrega (Recordar que todo bien debe contar con un ingreso formal por el almacén del OSIPTEL)>>.

<sup>3</sup> Se consideran bienes comunes a aquellos que no tienen mayor grado de sofisticación o tecnicismo.

<sup>4</sup> Adjuntar ficha técnica del catálogo electrónico de los acuerdos marco.



**VI. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL (LOS) PROVEEDOR(ES)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>>

**Para Calificación**

**Capacidad Legal:**

Documentos que acrediten la representación y habilidad para llevar a cabo la actividad.

**Capacidad Técnica y Profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación. Se considera aquella que acredita el equipamiento, infraestructura, y/o soporte, así como la experiencia del personal requerido>>.

**Calificaciones y/o experiencia del personal:**

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

**Experiencia del postor:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado periodo de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

**CONFORMIDAD**

1. <<Otorgada por el Área Usuaría>>
2. <<Oportunidad de otorgamiento de la conformidad: (Considerar si será luego de cada entrega o luego de todas las entregas, para el caso de más de una entrega)>>.
3. <<Documentación y/o requisitos para el otorgamiento de la conformidad: (Certificado de capacitación, factura, informe de instalación, etc.)>>.

**VII. FORMA DE PAGO**

<<Considerar: "El pago se llevará a cabo luego de ejecutada la prestación a cargo del contratista y una vez otorgada la conformidad">>.

<<Para el caso de suministro periódico de bienes y, de acuerdo a su necesidad, el área solicitante puede disponer que el pago se haga después de cada entrega, en forma proporcional al valor de cada una de ellas>>.

**VIII. OTROS**

1. Otorgamiento de adelantos:
  - c) Sí
  - d) No
2. Subcontratación: ¿Se prohíbe la Subcontratación? (artículo 37° de la LCE)
  - c) Sí
  - d) No
3. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?



**ANEXO 05: PREVISION PRESUPUESTAL**  
**PREVISIÓN PRESUPUESTAL N° - GPP/20\_\_**

Requerimiento:			
Gerencia solicitante:			
Valor Referencial (S/.):	Año Fiscal = N	N + 2	N + 3
Dónde: N = Año vigente + 1			
Nombre:			Firma:
Cargo:			
Fecha:			

Por el presente documento, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto garantizan que se realizará la programación de los recursos suficientes para atender el pago de obligaciones en los años fiscales subsiguientes.

Suscriben:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	Gerente de Administración y Finanzas
Firmas:		
Fecha:		

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO		
	Firma	Fecha
Jefatura de Contrataciones:		



**ANEXO 06: FORMATO DE CONSTANCIA DE PREVISION DE RECURSOS**  
**CONSTANCIA DE PREVISION DE RECURSOS N° - GPP/20\_\_**

Requerimiento:	
Gerencia solicitante:	

Valor Referencial S/ en el año "N":	Año: <input type="text"/>	Monto S/.: <input type="text"/>
Dónde: N = Año vigente + 1		
Fuente de Financiamiento:	Recursos Directamente Recaudados	
Meta:		
Nombre:		Firma:
Cargo:		

Por el presente documento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto deja constancia de que el gasto solicitado se encuentra programado en el Proyecto de Presupuesto de la Entidad presentado a la Dirección General de Presupuesto Público del MEF.

Suscribe:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	Firma:
Fecha:		

**PREVISIÓN PRESUPUESTAL**

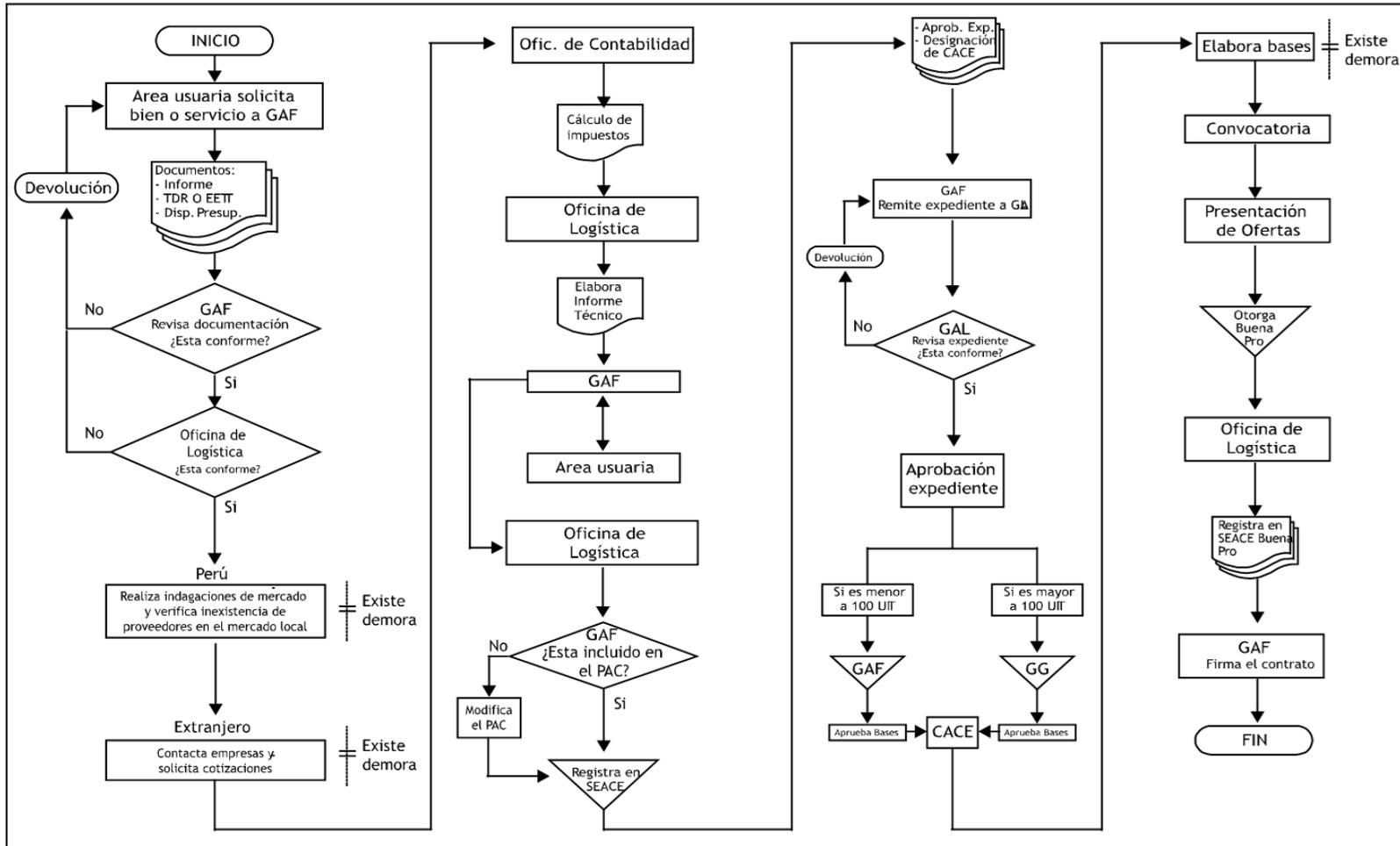
Valor Referencial S/:	Año Fiscal N+1	Año Fiscal N+2	Año Fiscal N+3
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Por el presente documento, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto garantizan que se realizará la programación de los recursos suficientes para atender el pago de obligaciones en los años fiscales subsiguientes al año N.

Suscriben:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	y	Gerente de Administración y Finanzas
Firmas:			
Fecha:			



## Anexo F. Flujograma de directiva actual



Leyenda: - GAF: Gerencia de Administración y Finanzas  
 - GAL: Gerencia de Asesoría Legal  
 - CACE: Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero

## **Anexo G: Directiva de contrataciones de bienes y/o servicios con proveedores no domiciliados en el país**

### **- INDICE -**

#### **Capítulo I - Generalidades**

1. Objetivo
2. Finalidad
3. Base legal
4. Ámbito de aplicación
5. Principios
6. Fases del proceso de contratación internacional

#### **Capítulo II - Actos Preparatorios**

1. Determinación de la necesidad
2. Inclusión del proceso en el plan anual de contrataciones (PAC)
3. Elaboración del estudio de mercado
4. Determinación del valor estimado
5. Aprobación del expediente
6. Designación del comité de adquisiciones y contrataciones del extranjero (CACE)
7. Funciones del comité de adquisiciones y contrataciones del extranjero (CACE)
8. Bases
9. Prohibiciones

#### **Capítulo III- Proceso de Selección**

1. Registro y plazos del proceso de compra
2. Invitaciones de proveedores
3. Cómputo de plazos
4. Factores de evaluación
5. Prórrogas y postergaciones
6. Formulación y absolución de consultas / observaciones
7. Integración de las bases
8. Presentación de propuestas técnicas y económicas
9. Evaluación y calificaciones
10. Cancelación del proceso
11. Declaración de desierto
12. Buena pro
13. Libro de actas

## **Capítulo IV - Ejecución Contractual**

1. Del perfeccionamiento del contrato
2. Documentos exigidos para el pago
3. Contenido de expediente de contratación al finalizar el procedimiento
4. Casos de emergencia

### **Guía de Procedimientos**

### **Anexos**

### **Flujograma de la Directiva Nueva**

## **Capítulo I generalidades**

### **1. Objetivo**

Establecer los lineamientos para efectuar las contrataciones realizadas con proveedores no domiciliados en el país, cuando se sustente la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación establecidos por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

### **2. Finalidad**

Regular las actividades para realizar las contrataciones de bienes, servicios y servicios de consultoría con proveedores no domiciliados en el país, en concordancia con lo establecido en el literal f) del artículo 5° de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

### **3. Base legal**

- Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, en adelante la Ley
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el Reglamento.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, que aprueba el Reglamento General del OSIPTEL
- Decreto Supremo N° 104-2010-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL
- Código Civil

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

### **4. Ámbito de aplicación**

La presente Directiva es de aplicación para todas las dependencias del OSIPTEL cuyos requerimientos de bienes, servicios y servicios de consultoría serán contratados a proveedores no domiciliados en el país.

La presente Directiva es de aplicación en los casos que no existan fabricantes, distribuidores autorizados o profesionales especializados domiciliados en el país o que no cuenten con representante en el mismo, generando que la fuente de obtención de los bienes y servicios sea desde el mercado exterior.

Se encuentran fuera del alcance de la presente Directiva, las contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias, vigentes al momento de la transacción.

## 5. Principios

Las contrataciones de bienes y servicios en el extranjero se sustentan en los mismos principios establecidos en el artículo 2° la Ley de Contrataciones del Estado.

## 6. Fases del proceso de contratación internacional

Las contrataciones de bienes, servicios y consultorías en el mercado internacional deberán contemplar tres etapas:

- **Fase de actos preparatorios:** Inicia con la formulación del requerimiento con los términos de referencia o las especificaciones técnicas, por parte del área usuaria, hasta la aprobación de Expediente, incluye la designación del Comité que guiará el proceso y la aprobación de las Bases.
- **Fase de proceso de selección:** Ejecución del procedimiento que abarca desde la emisión de las invitaciones a los potenciales proveedores hasta el otorgamiento de la Buena Pro.
- **Fase de ejecución contractual:** Desde la citación para la suscripción del contrato hasta la conclusión y otorgamiento de la conformidad por las prestaciones contratadas y el pago correspondiente.

## Capítulo II actos preparatorios

### 1. Determinación de la necesidad

El área usuaria formula el requerimiento de bienes o servicios, remitiendo las Especificaciones Técnicas de los Bienes o los Términos de Referencia del Servicio.

Además, para la contratación de bienes y servicios a que se contrae la presente Directiva debe cumplirse estrictamente la normativa referente a la Ley de Presupuesto del Sector Público del año en vigencia y contar con la disponibilidad presupuestal respectiva, a fin de asegurar la ejecución presente y futura.

Para formalizar su requerimiento deberá elaborar un memorando, adjuntando los términos de referencia o especificaciones técnicas y adjuntar los siguientes formatos:

- Boleta de Requerimiento (BR) y Formato de Previsión Presupuestal.
- Formato de Constancia de Previsión de Recursos (FCP) respecto a este formato, cabe precisar que el Formato de Previsión de Recursos (FCP), se usara cuando el procedimiento se convoque en el último trimestre y tenga buena pro en el siguiente ejercicio fiscal (Anexo 05).

Estos documentos con el requerimiento (memorando) deberán ser dirigidos a la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF).

## **2. Inclusión del proceso en el plan anual de contrataciones (PAC)**

- a. Los procedimientos para la contratación de bienes y servicios en el extranjero, deberán incluirse en el respectivo Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la entidad.
- b. En caso el requerimiento no esté programado en el PAC, se solicitará autorización a la Gerencia General para continuar con el trámite de contratación.

## **3. Elaboración del estudio de mercado**

- a. La Jefatura de Logística realiza las indagaciones de mercado para determinar el valor estimado de la contratación y señala, si existen o no, proveedores en el mercado local, en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si no encuentra proveedores en el mercado local, continúa la búsqueda de proveedores solicitando cotizaciones a proveedores extranjeros, para tal efecto, cursa invitaciones vía correo electrónico o vía telefónica, en este caso, el plazo máximo es de 10 días hábiles.
- b. La Jefatura de Logística, respecto de un proveedor extranjero, debe verificar lo siguiente:
  - Que no esté domiciliado ni posea representante legal en el país.
  - Que la actividad principal de la empresa sea afín con el objeto materia de los procesos de contratación que efectuará el OSIPTEL.
  - Que cuenten con constitución legal, registros, licencias, certificaciones y autorizaciones que se requiera de acuerdo a su país de origen.
  - Que no se encuentren en el Registro de Proveedores con antecedentes para no ser considerados como invitados a los procesos.

## **4. Determinación del valor estimado**

- a. La Jefatura de Logística establece el valor estimado. Las solicitudes de cotización deberán haberse dirigido al menos a tres (3) potenciales proveedores. OSIPTEL podrá realizar alianzas estratégicas con organismos como el Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Comercio Exterior, entre otros, a fin de poder contar con proveedores relacionados a la materia de la contratación a realizar.
- b. La Jefatura de Logística solicita a la Jefatura de Contabilidad el cálculo del (los) impuesto(s) afecto(s) para proveedor no domiciliado respecto al objeto de la contratación.
- c. El Jefe de Contabilidad, elabora y visa el documento con el cálculo de impuestos y devuelve al Especialista de Contrataciones.
- d. La Jefatura de Logística elabora el informe de indagación de mercado en donde conste el informe técnico que sustente la configuración del supuesto de

inaplicación de la Ley de Contrataciones señalando: i) la inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad y, ii) se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado, asimismo acompaña un proyecto de Memorando a la Gerencia de Administración y Finanzas, remitiendo al área usuaria el resultado de las indagaciones de mercado.

- e. En caso que la disponibilidad presupuestal requerida sea por un importe menor al estimado obtenido, el área usuaria debe remitir la boleta de requerimiento o formato de previsión presupuestal por el importe adicional.
- f. De requerirse modificación del PAC, la Jefatura de Logística elabora el Informe y memorando respectivos, así como el proyecto de Resolución correspondiente para su aprobación ante quien haya sido delegada esta aprobación, de acuerdo a lo dispuesto en el acápite a) del numeral 5 del presente capítulo.

## 5. Aprobación del expediente

- a. La Jefatura de Logística solicitará la aprobación de los expedientes de contratación, a la gerencia que corresponda, de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Montos</b>	<b>Aprobación</b>
– Mayores a 8 UIT hasta 100 UIT	Gerencia de Administración y Finanzas (GAF)
– Mayores a 100 UIT	Gerencia General (GG)

- b. Para la aprobación del expediente, este deberá contener la siguiente documentación:
  - Requerimiento de bienes o servicios a contratar
  - Indagación de mercado
  - Informe Técnico de procedencia de contratación internacional
  - N° de procedimiento PAC
  - Disponibilidad presupuestal (Certificado SIAF y/o Constancia de Previsión Presupuestal).
  - Informe Legal con opinión favorable para la aprobación del expediente.

## 6. Designación del comité de adquisiciones y contrataciones del extranjero (CACE)

- a. La Jefatura de Logística elabora informe para la aprobación del expediente de contratación y designación del CACE y el proyecto de Memorandum de Gerencia de Administración y Finanzas en adelante (GAF), solicitando opinión legal a Gerencia de Asesoría Legal en adelante (GAL).
- b. El GAF o el Gerente General, según corresponda, aprueba la designación del Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero (CACE).
- c. El Comité será designado por el mismo funcionario que aprobó el expediente de contratación y tendrá la siguiente estructura:

Cargo	Miembros Titulares	Miembros Suplentes
Presidente	Gerente del área solicitante	Miembro de la Gerencia del área solicitante
Vocal	Miembro de la Gerencia de Asesoría Legal	Miembro de la Gerencia de Asesoría Legal
Vocal	Miembro de la Gerencia de Administración y Finanzas	Miembro de la Gerencia de Administración y Finanzas

- d. En caso se considere pertinente, la Gerencia de Administración podrá solicitar que el Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero (CACE) esté integrado por más miembros, cuando exista más de un área usuaria o se deba tener conocimiento técnico del objeto de contratación.
- e. La designación será notificada tanto a los miembros titulares como suplentes, entregando mediante Memorando, al Presidente del CACE el Expediente a fin de que se instale en el plazo máximo de dos (02) días hábiles siguientes a la fecha de haber sido notificado con la resolución de su nombramiento, suscribiendo el Acta respectiva.
- f. Los integrantes del CACE actúan en forma autónoma, colegiada, técnica y son solidariamente responsables. Sus decisiones no requieren de ratificación alguna. El quorum para el funcionamiento del Comité será la totalidad de sus integrantes. En caso de ausencia o de impedimento de algún titular debidamente justificado, el Comité se completará con el suplente respectivo, el cual no puede ser removido hasta la culminación del proceso, salvo caso fortuito o de fuerza mayor debiendo constar tales ocurrencias en las actas correspondientes.

- g. Se encuentran impedidos de ser miembros del CACE, los funcionarios o servidores que hayan sido sancionados por su actuación como integrantes de algún Comité Especial mediante decisión debidamente motivada y consentida o administrativamente firme, con suspensión o cese temporal, mientras dicha sanción se encuentre vigente, o hayan sido sancionados con destitución o despido.
- h. El CACE cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de haberse instalado, para elaborar las Bases. De requerir un mayor plazo, deberá ser solicitado con el debido sustento a la GAF, quien lo autorizará mediante memorando.

## **7. Funciones del comité de adquisiciones y contrataciones del extranjero (CACE)**

El CACE estará a cargo del proceso de selección, encargándose de su organización, conducción y ejecución, hasta que la Buena Pro quede consentida o administrativamente firme, teniendo como funciones las siguientes:

- a. Elaborar las Bases como reglas que regirán el proceso de selección, consignando el Proyecto de Contrato el que contendrá necesariamente las cláusulas de garantías, solución de controversias y resolución de contrato.
- b. Evaluar el Expediente y formular consultas y/o observaciones que crea pertinente a las especificaciones técnicas, términos de referencia o valor estimado solicitando su revisión a la Jefatura de Logística, sin poder modificarlas de oficio.
- c. El Presidente del CACE cursará tres (03) invitaciones a los distintos proveedores mediante correo electrónico utilizando formatos digitales de la dirección electrónica de OSIPTEL.
- d. Absolver en los plazos contemplados las consultas formuladas por los participantes en el proceso.
- e. Establecer en las Bases factores de evaluación razonables, proporcionales y objetivos para los postores.
- f. Evaluar las propuestas Técnicas y Económicas, calificando el cumplimiento de lo requerido y asignando el puntaje conforme a lo establecido en las Bases, haciendo constar el resultado en actas y otorgando la Buena Pro.
- g. Declarar desierto el proceso, en caso no haber propuestas o no quedar válida alguna.
- h. Realizar todos los actos necesarios en el desarrollo del proceso de selección hasta el consentimiento de la Buena Pro.

## 8. Bases

- a. El Comité es el encargado de la elaboración de las Bases del procedimiento de selección. Las bases deberán contener como mínimo, la siguiente información:
  - Objeto de la contratación al extranjero.
  - Fuente de financiamiento
  - Idioma de la presentación de la propuesta
  - Valor estimado
  - Cronograma del proceso.
  - Términos de referencia o especificaciones técnicas mínimas.
  - Propuesta técnica:
    - Documentación de presentación obligatoria, aquellos que el comité considere indispensables en la propuesta, a fin de que esta sea admitida.
    - Documentación de presentación facultativa.
  - Propuesta económica
  - Metodología de evaluación de las propuestas.
  - Forma de presentación de la propuesta.
  - Determinación del puntaje total
  - Garantías, de ser el caso.
  - Penalidades, si los términos de referencia o especificaciones técnicas mínimas, así lo solicitan.
  - Representación legal del que presenta la propuesta.
  - Plazo y términos del contrato y proforma de contrato.
- b. El CACE remite el proyecto de Bases de la Contratación Internacional a la Gerencia de Asesoría Legal, en el cual se detallará si éstas reúnen los requisitos establecidos en la normatividad para ser considerada una contratación en el mercado internacional.
- c. La GAF o la GG, según corresponda aprueba las bases de la contratación, mediante Resolución y devuelve al CACE.

## 9. Prohibiciones

De acuerdo a lo señalado en el artículo 20° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, se encuentra prohibido fraccionar la contratación de bienes, servicios u obras, o dividir la contratación a través de la realización de uno o más procedimientos, o evadir la aplicación de la directiva con contrataciones iguales o inferiores a 8 UITs, correspondiendo programar la necesidad anual.

### **Capítulo III proceso de selección**

#### **1. Registro y plazos del proceso de compra**

- a. El proceso de selección debe ser registrado en el SEACE y es de responsabilidad del Comité.
- b. Los procesos de compra en el extranjero no deberán exceder de treinta (30) días hábiles desde su convocatoria, registrada en el SEACE, hasta la adjudicación de la buena pro. El plazo máximo entre presentación de propuestas y el otorgamiento de la buena pro será de cinco (5) días hábiles.
- c. El Comité recibe las propuestas, las evalúa, califica y da buena pro en los plazos establecidos en el calendario de las bases. De ser necesario plazo adicional, el Comité deberá fundamentar tal decisión quedando registrada en el acta correspondiente y postergando el cronograma del proceso, informando de ello a los participantes del proceso que fueron invitados a participar.
- d. En el caso en el que el Comité advierta durante la admisión que alguna propuesta presenta error material o formal de los documentos presentados que no alteren el contenido esencial de la propuesta, se lo comunicara al postor mediante un medio que evidencia tal hecho, otorgándole el plazo máximo de cuatro (4) para realizar la subsanación. Este acto deberá constar en el acta correspondiente. No podrán ser subsanables documentos de presentación obligatoria.
- e. Las propuestas deben ser presentadas en idioma español, lo cual debe estar consignado en las bases del proceso.

#### **2. Invitaciones de proveedores**

- a. Dentro de los dos (02) días hábiles siguientes a la aprobación de las Bases, el Comité Especial cursará las invitaciones a los potenciales postores del mercado internacional, adjuntando las Bases que regulan el proceso.
- b. El CACE seleccionará en función de criterios técnicos, logísticos y económicos a los potenciales proveedores a ser invitados, dentro de los cuales se encontrará necesariamente el fabricante y/o taller o estación de reparación.
- c. En caso de compra de bienes el CACE deberá invitar como mínimo a los fabricantes del bien, cursando cartas y remitiendo las bases y toda información necesaria relativa a la contratación, debiendo garantizar la mayor participación de empresas internacionales y la obtención de la mejor oferta.

- d. Para el caso de contratación de servicios, la invitación estará dirigida a empresas autorizadas y acreditadas por el fabricante/diseñador y/o autoridad competente para realizar los trabajos materia del proceso.
- e. De existir un Informe Técnico Legal de Proveedor Único en el expediente, el CACE deberá realizar solo la invitación a dicho proveedor.

### **3. Cómputo de plazos**

En los procedimientos de contratación en el extranjero, desde su inicio y hasta la suscripción del contrato, los plazos se computarán en días hábiles. Cuando el último día del plazo sea inhábil se entiende prorrogado al primer día hábil siguiente.

### **4. Factores de evaluación**

Deberán ser objetivos y congruentes con el objeto de contratación, debiendo sujetarse a criterios de racionalidad y proporcionalidad.

Los factores que se podrán considerar con los siguientes:

- Plazo de entrega
- Garantía adicional del fabricante o del taller autorizado del fabricante
- Disponibilidad de servicios y repuestos garantizados en el tiempo
- Capacitación
- Transferencia tecnológica
- Mejoras a las características técnicas
- Cumplimiento de prestaciones similares al objeto de la convocatoria
- Otras, siempre y cuando estas sean razonables y congruentes con el objeto de la contratación.

El CACE deberá establecer la documentación pertinente para acreditar los factores de evaluación, considerando en algunos una Declaración Jurada, debiendo presentar documentación pertinente a la firma del contrato.

### **5. Prórrogas y postergaciones**

El CACE podrá prorrogar o postergar las etapas del proceso de contratación, por acuerdo debidamente justificado, el que constará en el Acta, informando simultáneamente a GAF/GG, así como a todos los proveedores invitados

### **6. Formulación y absolución de consultas / observaciones**

El plazo máximo para que los participantes formulen consultados y observaciones a las bases es de cinco (5) días computados desde el día siguiente de recibida la invitación con las Bases. El CACE tiene un plazo máximo de cinco (5) días desde la recepción de consultas/observaciones para su absolución.

## **7. Integración de las bases**

Absueltas las consultas/observaciones o de no haberse presentado éstas, se procederá a la integración de las Bases, convirtiéndose éstas en las reglas definitivas del procedimiento. Por lo que deberá reformularse, de ser el caso, el contenido de las nuevas Bases consignando los cambios indicados en la absolución de consultas / observaciones formuladas.

## **8. Presentación de propuestas técnicas y económicas**

Las propuestas podrán ser presentadas de manera virtual, courier o presencial (según se especifique en las bases del proceso), los postores serán calificados y evaluados en función a su propuesta técnica y la económica. Para tal efecto se invitara a participar al representante del Órgano de Control Institucional, que este designe.

## **9. Evaluación y calificaciones**

La evaluación y calificación de las propuestas es integral y se realiza en dos etapas:

- a. Propuesta Técnica: Se verificará el cumplimiento de los requerimientos mínimos de las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia, según sea el caso. Solo las propuestas que cumplan con ellos serán evaluadas en función al puntaje establecido en los factores de evaluación de las Bases.
- b. Propuesta Económica: Se evaluará lo ofertado por los postores asignando el mayor puntaje a la propuesta de menor monto. Se deberá consignar el precio total de la prestación.

Tanto la Evaluación Técnica como la Económica se califican sobre los cien (100) puntos.

No podrán asignarse puntajes al cumplimiento de los Requerimientos Técnicos Mínimos en las Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia exigidos debiendo solo calificar aquello que lo supere o mejore.

## **10. Cancelación del proceso**

- a. En cualquier estado del procedimiento hasta antes de la adjudicación del contrato se podrá cancelar el procedimiento por: i) razones de fuerza mayor o caso fortuito; ii) cuando desaparezca la necesidad de adquirir o contratar; o, iii) cuando persistiendo la necesidad, el presupuesto asignado tenga que destinarse a otros propósitos de emergencia declarados expresamente.
- b. La formalización de la cancelación del procedimiento deberá realizarse mediante resolución debidamente sustentada emitida por la autoridad administrativa que dio inicio al expediente de contratación.

## **11. Declaración de desierto**

Si ninguna de las ofertas presentadas superara el puntaje indicado en las bases, para pasar a la siguiente etapa, se declarara DESIERTO el procedimiento de selección; correspondiente publicar dicha acta en el portal del SEACE e informar al órgano que aprobó las bases, tal hecho; de manera tal que, si la declaratoria de desierto no correspondiera al cumplimiento mínimo del requerimiento, y se debiera a otro factor; será necesario que el área usuaria revise el requerimiento y lo reformule, de ser el caso, antes de realizar la siguiente convocatoria.

## **12. Buena pro**

- a. El acta de buena pro y los cuadros comparativos deben registrarse en el SEACE.
- b. El consentimiento de la buena pro ocurre al día siguiente de otorgada

## **13. Libro de actas**

Se deberá llevar un Libro de Actas obligatoriamente, en este constan todos los acuerdos del Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero (CACE) referidos a la instalación, aprobación de expediente técnico, elaboración de bases, evaluación de propuestas y otorgamiento de la Buena Pro, el cual deberá estar debidamente foliado y legalizado notarialmente al inicio.

Además se debe mantener un registro y numeración de los procesos de contratación de bienes y servicios en el mercado extranjero, por año.

## **Capítulo IV ejecución contractual**

### **1. Del perfeccionamiento del contrato**

El contrato que se suscriba, de acuerdo a las costumbres y prácticas del comercio internacional, deberá contener con la siguiente información:

- Datos generales de las partes contratantes
- Base legal
- Objeto
- Fecha
- Vigencia del contrato
- Obligaciones de los contratantes
- Supervisión y control de calidad
- Monto y financiamiento
- Forma de pago
- Condiciones de la prestación
- Plazo de entrega o ejecución
- Especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda

- Resolución del contrato
- Penalidades y/o garantías pactadas
- Solución de controversias

## **2. Documentos exigidos para el pago:**

El postor ganador de la Buena Pro deberá presentar copia de los siguientes documentos, a fin de iniciar el procedimiento de pago:

- Documento de identidad del representante legal
- Datos y Código de cuenta para transferencia bancaria:
  - SWIFTS - Código Internacional de Identificación Bancaria
  - IBAN - Código Internacional de Cuenta Bancaria

Además para identificar la ruta del banco receptor, el código:

- ABA - Código de Ruta (Routing Transit Number)
- Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución contractual. Este domicilio será consignado en el contrato.

La citada documentación deberá ser remitida por el contratista vía correo electrónico a la cuenta de correo del Especialista de Contrataciones o presentada en Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle De la Prosa N° 136, San Borja, Lima, Perú, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

## **3. Contenido de expediente de contratación al finalizar el procedimiento**

Debe contener obligatoriamente los siguientes documentos:

- Requerimiento del área usuaria, remitiendo los Términos de referencia (TDR) o especificaciones técnicas (ET).
- Estudio de las posibilidades que ofrece el mercado nacional, elaborado por el Área de Logística, del cual se desprenda que el bien y/o servicio requerido no puede ser prestado por ningún proveedor nacional.
- Estudio del mercado internacional, el cual será elaborado por el Área de Logística.
- Informe Técnico del Área de Logística que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma.
- Boleta de Requerimiento (BR) y Certificación Presupuestal.
- Formato de Compromiso de Gasto
- Resumen ejecutivo, cuando corresponda
- Resolución que aprueba la modificación en el Plan Anual de Contrataciones, conforme al artículo 15° de la Ley, de ser el caso.
- Resolución de Aprobación del expediente de contratación de la Gerencia de Administración y Finanzas o la Gerencia General, según corresponda.
- Resolución de aprobación de Bases de la Gerencia de Administración y Finanzas o de la Gerencia General, según corresponda
- Acta de adjudicación de los bienes o servicios materia del procedimiento

- Carta de Adjudicación al proveedor no domiciliado en el país seleccionado y solicitud de documentación para firma de Contrato.
- El documento mediante el cual se formaliza la contratación: Contrato, Orden de Compra o de Servicio, según corresponda.
- Conformidad de la prestación emitida por el área usuaria respecto de los bienes o servicios contratados
- Trámite de pago realizado por el Área de Tesorería.

La Jefatura de Logística será la responsable de custodiar y verificar que el expediente de contratación contenga todos los documentos pertinentes desde el requerimiento del área usuaria hasta la culminación del contrato y el pago respectivo, salvo durante el periodo en el que el expediente aprobado sea remitido al Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero.

#### 4. Garantía

Los bienes y servicios a contratar deben tener un (01) año de garantía, pudiendo establecerse otros plazos de garantía considerando la naturaleza, complejidad y condiciones ofertadas en el mercado. La garantía de bienes incluye los vicios ocultos.

#### 5. Casos de emergencia

En caso se presente alguna contratación a considerar como “emergencia”, se realizará, con cargo a la regularización por parte de la entidad. Este caso de emergencia deberá tener autorización de parte de la Gerencia General, y dentro de los 10 días hábiles siguientes a su ocurrencia, deberá procederse con los plazos establecidos en la presente directiva para la regularización administrativa.

### Guía de procedimientos en la adquisición de bienes y servicios a proveedores no domiciliados en el país

#### Fase de actos preparatorios

No.	Responsable	Actividad / Procedimiento
1	GAF/GPP	Formula el cuadro de necesidades del ejercicio fiscal vigente, en el cual se encuentran incluidos los requerimientos de cada Área Usuaria
2	Área usuaria /Gerente o Jefe	Solicita a la GAF la contratación de bienes, servicios, servicios de consultorías. Formaliza su requerimiento con un memorando, adjuntando los términos de referencia o especificaciones técnicas, Disponibilidad Presupuestal por el monto estimado de la contratación, Boleta de Requerimiento (BR) y/o Formato de Constancia de Previsión de recursos (FCP) y/o Formato de Previsión Presupuestal. Adjuntando los formatos que correspondan y que se encuentran al final de este documento.
		En caso el requerimiento no esté programado en el PAC,

		solicita autorización a la GG para continuar con el trámite de contratación.
3	GG/Gerente	Revisa solicitud y autoriza la contratación; y remite documentos a la GAF, si hubiere observación, devuelve el requerimiento al área usuaria.
4	GAF/Gerente	Revisa solicitud y remite documentos al Jefe de Contrataciones, en caso no cuente con BR o FCP, se devuelve el requerimiento al área usuaria.
5	GAF/LOG/Jefe	Deriva el documento al Especialista de Contrataciones para su atención.
6	Especialista de Contrataciones	<p>6.1. Verifica que el requerimiento contenga lo necesario de acuerdo a los Anexos N° 01, 02, 03 según corresponda. En caso de existir observaciones se remite un memorando al área usuaria, para que las subsane y remita una nueva versión del documento observado, debidamente visado, el que deberá ser alcanzado con Memorando o Informe a la GAF.</p> <p>6.2. Realiza las indagaciones de mercado para determinar el valor de estimado de la contratación y señala si se cuenta con proveedores en el mercado nacional, tomando para ello el plazo de 10 días. Si no cuenta con proveedores en el mercado nacional continúa la búsqueda de proveedores en el mercado extranjero; y,</p> <p>6.3. Solicita cotizaciones en el mercado extranjero con invitaciones vía correo electrónico y/o llamada telefónica, tomando para ello 10 días.</p>

		<p>6.4. El especialista solicita al Área de Contabilidad el cálculo del (los) impuesto(s) afecto(s) para proveedor no domiciliado respecto al objeto de la contratación.</p> <p>6.5. El Jefe de Contabilidad, elabora y visa respuesta del cálculo de impuestos y devuelve al Especialista de Contrataciones</p> <p>6.6. Elabora el informe de indagación de mercado en donde conste el informe técnico que sustente el supuesto de inaplicación de la norma señalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La inexistencia de proveedores en el mercado nacional en capacidad de prestar el bien o servicio requerido para satisfacer la necesidad y,</li> <li>– Se demuestre la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos previstos en la normativa de contrataciones del Estado; y proyecto de Memorando GAF, en el que remite al área usuaria el resultado de las indagaciones de mercado.</li> </ul> <p>6.7. Jefe de Logística firma el informe de indagación de mercado en donde conste el informe técnico que sustente la configuración del supuesto de inaplicación de la norma, visa el proyecto de Memorando GAF y traslada documentos y expediente a GAF.</p>
7	Gerente GAF	Remite al Gerente del área usuaria, el Informe de mercado y determinación del valor estimado para su evaluación y aprobación
8	Gerente del área usuaria	Evalúa el informe y los resultados de la indagación de mercado. Comunica a la GAF mediante Memorando o Informe su conformidad, adjuntando la boleta o formato de previsión presupuestal, de corresponder; en el plazo de 5 días.
9	GAF/Gerente	Recibe respuesta de área usuaria y deriva al Área de Logística
10	GAF/LOG/Jefe	Deriva el documento al Especialista de Contrataciones para su atención.
11	Especialista de Contrataciones	Revisa respuesta otorgada por el área usuaria, en caso, la disponibilidad presupuestal sea por un importe menor al valor estimado obtenido, coordina con la Gerencia del área usuaria, la remisión la boleta de requerimiento o formato de previsión presupuestal por el importe adicional.

12	Gerente del área usuaria	Emite de BR y/o formato de previsión presupuestal y/o formato de previsión de recursos, si corresponde
13	GAF/LOG/Jefe	Evalúa, si se requiere modificación del PAC:
	Especialista de Contrataciones	13.1 Sí requiere, elabora: proyecto de Informe de Logística, proyecto de Memorando de GAF; así como el Proyecto de Resolución; y, formato de modificación del PAC correspondiente. Traslada dichos documentos y expediente.  13.2 No requiere, continua en la actividad 20.
14	GAF/LOG/Jefe	Recibe, revisa y visa documentos relacionados a la modificación del PAC y los remite al Gerente de la GAF.
15	GAF/Gerente	Recibe, revisa, firma y/o visa documentos relacionados a la modificación del PAC, y, los remite con el expediente a la GAL para su revisión y visto.
16	GAL/Gerente	Recibe expediente, revisa documentos, si no tiene observaciones, visa documentos y remite expediente a la GG; de lo contrario, devuelve a la GAF para que subsane.
17	GG/Gerente	Recibe y revisa documentos, y, de estar conforme, firma la Resolución de modificación del PAC.
18	GG/Secretaria	Remite al Jefe de Logística, la Resolución de modificación del PAC junto con el expediente de contratación.
19	GAF/LOG/Jefe	Recibe, deriva expediente a Especialista de Contrataciones
20	Especialista de Contrataciones	Registra la inclusión del proceso de selección en el PAC del SEACE.
21	Especialista de Contrataciones	Elabora informe para la aprobación del expediente de contratación y designación del CACE y el proyecto de Memorándum de GAF solicitando opinión legal a GAL
22	Jefe de Logística	Revisa Expediente:  Si los documentos se encuentran conformes, firma Informe dirigido a GAF y remite el proyecto de Memorándum de GAF.
23	Gerente GAF	Remite a GAL el Informe que sustenta la aprobación del expediente de contratación y designación del CACE y solicita opinión legal.

24	Gerente GAL	Toma conocimiento del Informe del Área de Logística, elabora y firma Informe Legal y visa el proyecto de Resolución de Aprobación del Expediente Contratación y designación de CACE, de acuerdo al siguiente cuadro: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Montos mayores a 8 UIT hasta 100 UIT aprueba la Gerencia de Administración y Finanzas</li> <li>– Montos mayores a 100 UIT aprueba la Gerencia General</li> </ul>
25	GG o Gerente de GAF	Revisa y aprueba el Expediente la contratación, mediante Resolución y remite el expediente de contratación al CACE

### Fase de proceso de selección

26	Comité - CACE	Elabora el proyecto de bases y solicita la aprobación de bases a GG o GAF, según corresponda. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Montos mayores a 8 UIT hasta 100 UIT aprueba la Gerencia de Administración y Finanzas</li> <li>– Montos mayores a 100 UIT aprueba la Gerencia General</li> </ul>
27	Gerente GAL	Emite opinión legal respecto de las bases de la contratación internacional.
28	GG o Gerente GAF	Revisa y aprueba las bases de la contratación, mediante Resolución y devuelve al CACE
29	Comité - CACE	Remite 3 invitaciones simultáneas con las bases a los proveedores extranjeros mediante la remisión de un correo electrónico.
30	Comité - CACE	Recibe las propuestas por el mismo medio, evalúa de acuerdo a lo señalado en las bases del procedimiento y determina la propuesta ganadora, de manera colegiada. Se formaliza mediante el Acta de Adjudicación.
31	Especialista en Contrataciones	Registra la contratación en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE. El contenido mínimo para el registro de los proveedores en el SEACE es: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nombre de la empresa</li> <li>– Representante Legal</li> <li>– Dirección y correo electrónico.</li> </ul>

### Fase de ejecución contractual

32	Especialista en Contrataciones	<p>Coordina elaboración o revisión del Contrato con Proveedor, Área Usuaria, y la participación de la Gerencia de Asesoría Legal.</p> <p>Los contratos serán suscritos por el funcionario que aprobó la contratación GG o GAF, según corresponda.</p>
33	GAF/LOG/Jefe	Jefe de Logística revisa documentos, de estar conforme visa el Contrato, suscribe orden de compra y los remite al Gerente de la GAF para su elevación y a la Gerencia de Asesoría Legal.
34	GAF	Visa el contrato y remite el proyecto de contrato a la Gerencia de Asesoría Legal
35	Gerente GAL	Visa el contrato y remite el proyecto de contrato al Gerente General o Gerente de Administración y Finanzas, según corresponda.
36	GG o Gerente GAF	Firma el Contrato y remite el expediente al Área de Logística.
37	LOG/GAF/OT	<p>Jefe de Logística custodia expediente de contratación y realiza seguimiento a las conformidades de servicios/compra y pago correspondiente al proveedor, conforme se especifique en los Términos de Referencia o Especificaciones técnicas.</p> <p>Remite a la Oficina de Finanzas los expedientes para el pago que contiene lo señalado en el numeral 6.4 de la presente Directiva; así como cualquier otro documento señalado en las Bases del procedimiento de selección.</p>

#### Vigencia

La presente Directiva tendrá vigencia a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación.

#### Anexos

- Anexo 01: Formato de Términos de Referencia para la Contratación de Servicio
- Anexo 02: Formato de Términos de Referencia para la Contratación de Servicio de Consultoría
- Anexo 03: Formato de Especificaciones Técnicas para la Adquisición de Bienes
- Anexo 04: Formato de Previsión Presupuestal
- Anexo 05: Formato de Constancia de Previsión de Recursos

## ANEXO 01. formato de términos de referencia para la contratación de servicios

### Denominación de la contratación:

<b>Nro. PAC:</b>	(Colocar el número de PAC)
<b>POI relacionado:</b>	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

### Finalidad pública

<<Detalle>>

### Antecedentes

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?>>

<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

### Descripción del objeto

“Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación”.

### Las características

<<Las características deben ser coherentes concordar con lo señalado en el objeto>>

### Servicio <<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Servicio comunes<sup>1</sup>
  2. Servicio con intermediación
  3. Servicio de prestación periódica
  4. Servicio que incluyen la entrega de bienes
  5. Servicio especializado o con alto grado de sofisticación (Servicio informático)
- <<DETALLE, En esta parte describir con precisión las actividades que deben ser llevadas a cabo por parte del contratista. Precisar si se va a seguir algún procedimiento, si será necesaria la entrega de un plan de trabajo. Asimismo, si existen recursos, facilidades o insumos que deben ser entregados por parte de la Entidad, etc.>>

### Sobre la ejecución del servicio

1. Prestación única
  2. Prestación periódica
- <<Recordar que esta opción debe estar acorde con lo que se contemple en la sección de conformidad>>

---

<sup>1</sup> Se consideran bienes comunes a aquellos que no tienen mayor grado de sofisticación o tecnicismo.

3. Lugar de ejecución de la prestación.
4. Plazo de Ejecución del Servicio  
 <<Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.>>.

**Otras prestaciones complementarias requeridas**

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Mantenimientos <<preventivo y/o correctivo>>
2. Garantía comercial mínima
  - a) Soporte telefónico
  - b) Soporte presencial
3. Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.
4. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Locación <<Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor>>
  - d) Plazo aproximado <<En caso de no tener una fecha, indicar un plazo – desde el inicio del contrato – en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará>>

<<DETALLE.....>>  
 .....>>

**Requisitos a cumplir por el (los) proveedor(es)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>>

**Para calificación**

**Capacidad técnica y profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación>>.

Calificaciones y/o experiencia del personal

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

**Experiencia del postor en la especialidad:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado período de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten

con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

### **Conformidad**

1. Considerar en este acápite, todo lo necesario para el otorgamiento de la conformidad: (Informes y entregables, etc.)

### **Forma de pago**

<<Considerar: “El pago se llevará a cabo luego de ejecutada la prestación a cargo del contratista y una vez otorgada la conformidad”>>.

<<Para el caso de servicio de ejecución periódica y, de acuerdo a su necesidad, el área solicitante puede disponer que el pago se haga después de cada entrega, en forma proporcional al valor de cada una de ellas>>.

### **Otros**

1. Otorgamiento de adelantos
  - a) Si
  - b) No
2. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?  
<<Precisar el detalle de los supuestos y los porcentajes y/o montos de penalización en cada caso>>

## **ANEXO 02: Formato de términos de referencia para la contratación de consultorías**

### **Denominación de la contratación:**

Nro. PAC:	(Colocar el número de PAC)
POI relacionado:	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

### **Finalidad pública**

<<Detalle>>

### **Antecedentes**

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?>>

<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

### **Descripción del objeto**

Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación.

### **Características**

<<Las características deben concordar con lo señalado en el objeto>>

### **Servicio de consultoría**

1. Consultorías que conlleven la recepción de uno o más entregables tangibles (aquellos en los cuales haya de por medio un proceso de creación que se traduzca en algo físico o sensorialmente perceptible)
2. Consultorías que no conlleven la recepción de uno o más entregables tangibles (aquellos en los cuales haya de por medio un proceso de creación que se traduzca en algo físico o sensorialmente perceptible).

<<DETALLE, En esta parte describir con precisión las actividades que deben ser llevadas a cabo por parte del contratista. Precisar si se va a seguir algún procedimiento, si será necesaria la entrega de un plan de trabajo. Asimismo, si existen recursos, facilidades o insumos que deben ser entregados por parte de la Entidad, si se debe ceñir a alguna norma técnica y/o normativa, etc.)>>

### **Sobre la ejecución del servicio**

1. Lugar de ejecución de la prestación.
2. Plazo de Ejecución del Servicio
  - << Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.>>.
  - <<Consignar plazo tomando en cuenta el plazo total y además los plazos por cada entregable>>

- <<En caso se requiera alguna condición específica que pueda alterar el cumplimiento de alguno de los plazos, el (los) mismo(s) deberá(n) quedar establecido(s) en función de dicho acontecimiento>>.

### **Otras prestaciones complementarias requeridas**

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Seguimiento ante Entidades para obtención de aprobaciones
2. Acompañamiento en la instalación y uso de una determinada aplicación
3. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Locación (Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor)
  - d) Plazo aproximado (En caso de no tener una fecha, indicar un plazo - desde el inicio del contrato - en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará)
  - e) Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.

### **Requisitos a cumplir por el (los) proveedor(es)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>>

#### **Para calificación**

##### **Capacidad técnica y profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación.>>

##### **Calificaciones y/o experiencia del personal:**

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

Carta de compromiso del personal clave con firma legalizada.

##### **Experiencia del postor en la especialidad:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado período de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

## **Conformidad**

1. <<Órgano encargado de otorgar la conformidad: Precisar si en el caso de alguno de los entregables, se requerirá de la evaluación o participación de algún área técnica. (Ejemplo: Un órgano asesor requiere una consultoría con componentes informáticos)>>.
2. <<Oportunidad de otorgamiento de la conformidad: Se deberá otorgar una conformidad por cada entregable, según se haya definido en el numeral V>>.
3. <<Documentación y/o requisitos para el otorgamiento de la conformidad: (Certificado de capacitación, factura, informe de instalación, aprobación por parte de una Entidad en general etc.)>>.

## **Forma de pago**

<<Considerar: “El pago se llevará a cabo luego de ejecutada(s) la(s) prestación(es) incluidas en cada uno de los entregables y una vez otorgada la conformidad por cada uno de ellos”>>.

<<Los esquemas de pago se hacen conforme al número de entregables y tomando en cuenta la asignación proporcional del monto total por cada uno de ellos, siempre en función del impacto y/o utilidad que tiene respecto del total de la necesidad del área solicitante>>.

## **Otros**

1. Otorgamiento de adelantos
  - a) Si
  - b) No
2. Subcontratación: ¿Se permite la Subcontratación? (artículo 37° de la LCE)
  - a) Sí
  - b) No
3. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?  
<<Precisar el detalle de los supuestos y los porcentajes y/o montos de penalización en cada caso. Tener en cuenta que es un mecanismo eficaz para disuadir al proveedor, del incumplimiento de aquellos plazos después de cuyo transcurso no necesariamente se debe cumplir con la totalidad del entregable (plazos intermedios)>>.

## ANEXO 03: Formato de especificaciones técnicas para la adquisición de bienes

### Denominación de la contratación:

<b>Nro. PAC:</b>	(Colocar el número de PAC)
<b>POI relacionado:</b>	(Colocar la meta y/o actividad en el POI)

### Finalidad pública

<<Detalle>>

### Antecedentes

<< ¿Actualmente se cuenta con un contrato vigente?

<< ¿Forma parte de algún proyecto de inversión?>>

### Descripción del objeto

“Colocar objetivos generales y específicos que se quiere alcanzar con la contratación”.

### Las características

<<Las características deben concordar con lo señalado en el objeto>>

**Bienes** <<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Bienes en General
2. Bienes Consumibles
3. Bienes mandados a confeccionar
4. Bienes que incluyen servicios
5. Bienes con alto grado de sofisticación (Bienes informáticos): Para el caso específico de los bienes informáticos, se deberá precisar la carga eléctrica que han de requerir para su correcto funcionamiento o si es preciso llevar a cabo alguna implementación y/o modificación previa en la infraestructura eléctrica de la institución.
6. Suministro periódico de bienes  
<<DETALLE>>
7. Bienes Comunes

### Otras prestaciones complementarias requeridas

<<Marcar la opción de acuerdo a lo requerido>>

1. Instalación
2. Garantía comercial mínima
  - a) Soporte telefónico
  - b) Soporte presencial

3. Consignar si es necesario contar con alguna póliza de seguro que cubra el riesgo de ejecución de la prestación, de ser necesario.
4. Capacitación
  - a) Número de horas
  - b) Número de participantes
  - c) Perfil del expositor
  - d) Locación (Instalaciones de OSIPTEL o del proveedor)
  - e) Plazo aproximado (– desde el inicio del contrato – en la que se brindará dicha información y qué funcionario o área estará a cargo de remitir dicha comunicación, así como la vía por medio de la cual lo hará)

<<DETALLE.....>>

### **Sobre las entregas**

1. Entrega única.
2. <<Dos o más entregas Recordar que esta opción debe estar acorde con lo que se contemple en la sección de conformidad>>.
3. <<Plazo de la(s) entrega(s) Recordar consignarlo SIEMPRE en días calendario y contabilizado desde algún evento, por ejemplo: firma de contrato, emisión de la Orden de Servicio, suscripción de un acta, finalización de una implementación, aprobación de un plan, informe, aprobación de un modelo, etc.)>>.
4. <<Lugar de la entrega (Recordar que todo bien debe contar con un ingreso formal por el almacén del OSIPTEL)>>.

### **Requisitos a cumplir por el (los) proveedor(es)**

<<Recordar que no es válido restringir sólo a personas jurídicas>>

### **Para calificación**

#### **Capacidad técnica y profesional:**

Certificación(es), acreditación(es), licencia(s), autorización(es): <<Para los casos en que por disposición legal, reglamentaria, etc., o por idoneidad técnica considerada por parte del área solicitante y/o técnica de OSIPTEL, sea indispensable requerir para garantizar el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la finalidad de la contratación. Se considera aquella que acredita el equipamiento, infraestructura, y/o soporte, así como la experiencia del personal requerido>>.

#### **Calificaciones y/o experiencia del personal:**

<<DETALLE: Forma de acreditación: Documentos a presentar para sustentar el cumplimiento de lo requerido en cualquiera de las dos opciones>>.

#### **Experiencia del postor en la especialidad:**

Se trata de aquel tiempo/cantidad de prestaciones en un determinado período de tiempo que el área solicitante puede establecer como requisito mínimo para asegurar que los proveedores que se presenten al proceso de selección cuenten con la destreza suficiente para la ejecución de la prestación contratada. Cabe señalar que este requisito debe establecerse en forma razonable de acuerdo al objeto de la convocatoria a efectos de evitar observaciones. Recordar, además, que esta

experiencia no será considerada para la asignación de puntaje en los factores de evaluación. Se acreditará con constancias y/o certificados>>.

### **Conformidad**

1. <<Otorgada por el Área Usuaría>>
2. <<Oportunidad de otorgamiento de la conformidad: (Considerar si será luego de cada entrega o luego de todas las entregas, para el caso de más de una entrega)>>.
3. <<Documentación y/o requisitos para el otorgamiento de la conformidad: (Certificado de capacitación, factura, informe de instalación, etc.)>>.

### **Forma de pago**

<<Considerar: “El pago se llevará a cabo luego de ejecutada la prestación a cargo del contratista y una vez otorgada la conformidad”>>.

<<Para el caso de suministro periódico de bienes y, de acuerdo a su necesidad, el área solicitante puede disponer que el pago se haga después de cada entrega, en forma proporcional al valor de cada una de ellas>>.

### **Otros**

1. Otorgamiento de adelantos:
  - c) Si
  - d) No
2. Subcontratación: ¿Se prohíbe la Subcontratación? (artículo 37° de la LCE)
  - c) Sí
  - d) No
3. ¿Otras penalidades distintas a la penalidad por mora?

**ANEXO 04: Previsión presupuestal**

**Previsión presupuestal N° - GPP/20\_\_**

Requerimiento:			
Gerencia solicitante:			
Valor Referencial (S/.):	Año Fiscal = N	N + 2	N + 3
Dónde: N = Año vigente + 1			
Nombre:			Firma:
Cargo:			
Fecha:			

Por el presente documento, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto garantizan que se realizará la programación de los recursos suficientes para atender el pago de obligaciones en los años fiscales subsiguientes.

Suscriben:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	Gerente de Administración y Finanzas
Firmas:		
Fecha:		

Distribución del documento		
	Firma	Fecha
Jefatura de Contrataciones:		

## ANEXO 05. Formato de constancia de previsión de recursos

Constancia de previsión de recursos n° - GPP/20\_\_

Requerimiento:		
Gerencia solicitante:		
Valor Referencial S/. en el año "N":	Año:	Monto S/.:
	Dónde: N = Año vigente + 1	
Fuente de Financiamiento:	Recursos Directamente Recaudados	
Meta:		
Nombre:		Firma:
Cargo:		

Por el presente documento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto deja constancia de que el gasto solicitado se encuentra programado en el Proyecto de Presupuesto de la Entidad presentado a la Dirección General de Presupuesto Público del MEF.

Suscribe:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	Firma:
Fecha:		

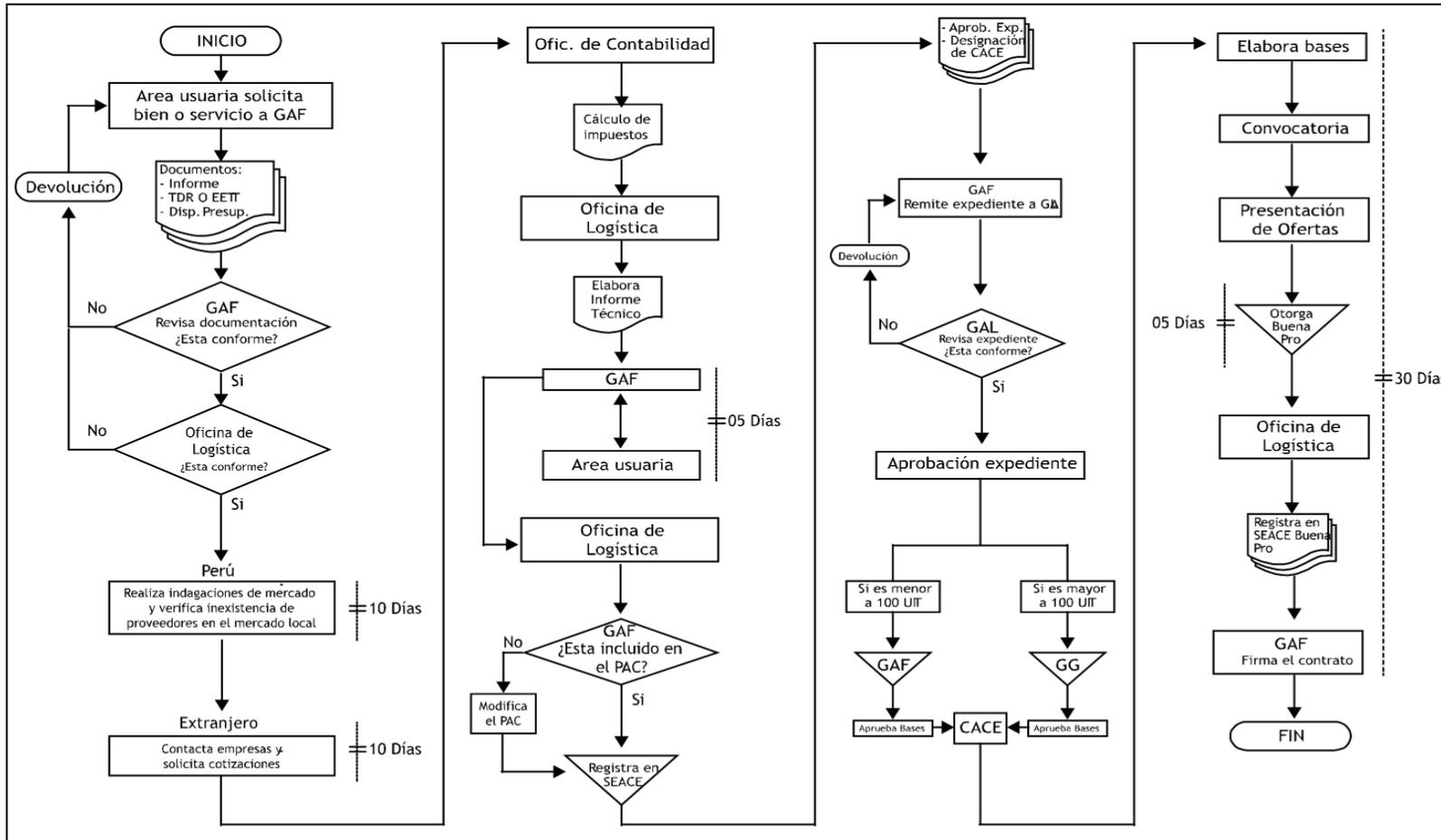
### Previsión presupuestal

Valor Referencial S/.:	<u>Año Fiscal N+1</u>	<u>Año Fiscal N+2</u>	<u>Año Fiscal N+3</u>

Por el presente documento, la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto garantizan que se realizará la programación de los recursos suficientes para atender el pago de obligaciones en los años fiscales subsiguientes al año N.

Suscriben:	Gerente de Planeamiento y Presupuesto	Gerente de Administración y Finanzas
Firmas:		
Fecha:		

## Anexo H. Flujograma de procesos en la nueva directiva



Leyenda:

- GAF: Gerencia de Administración y Finanzas
- GAL: Gerencia de Asesoría Legal
- CACE: Comité de Adquisiciones y Contrataciones al Extranjero

## Anexo I. Silabo de Capacitación

### Curso: implementación de la nueva directiva de contrataciones internacionales del OSIPTEL

#### I. Datos generales

1.1 Nombre del Curso	:	Nueva Directiva de Contrataciones Internacionales del OSIPTEL
1.2 Año	:	2019
1.3 Modalidad del Curso	:	Presencial
1.4 Créditos	:	3
1.5 Número de Horas	:	24
1.6 Duración	:	4 semanas
1.8 Responsable Académico	:	JLOG

#### II. Presentación del curso

Uno de los pilares de la gestión pública es el Presupuesto por Resultados, el cual consiste en presupuestar en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas.

En nuestro país este proceso ha sido impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de los programas presupuestales con los cuáles se busca contribuir a una mayor eficiencia y eficacia del gasto público. Dos de los programas presupuestales abordan los temas siguientes que se encuentran vinculados al tema de la presente tesis:

- **Mejora de la provisión de servicios de telecomunicaciones, e**
- **Inadecuado tratamiento de las contrataciones del estado.**

En este sentido, se hace necesario fortalecer las competencias del personal profesional que tiene la responsabilidad de gestionar contrataciones internacionales, con la finalidad de optimizar los recursos realizando una adecuada programación en los productos que son entregados a la población objetivo del programa presupuestal, así como una adecuada ejecución presupuestal.

### III. Sumilla

El curso desarrolla los aspectos conceptuales de la gestión por resultados dirigido a la ejecución de actividades para la contratación internacional. Está dirigido a profesionales miembros de Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencias y Jefatura de Logística del OSIPTEL.

### IV. Objetivos

General

Fortalecer las competencias de los equipos técnicos de las diferentes unidades orgánicas participantes.

Específicos:

Actualizar, analizar y difundir, la ejecución del procedimiento de la contratación internacional en el marco de la Directiva de Contrataciones de Bienes y/o Servicios con proveedores no domiciliados en el país a los equipos técnicos de la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Administración y Finanzas.

### V. Público objetivo

Equipos técnicos de la Gerencia de Asesoría Legal, Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y Gerencia de Administración y Finanzas.
--

Requisitos:

Ser profesional que labora en las unidades ejecutoras.

### VI. Perfil del egresado

Perfil del egresado
Se espera que, al finalizar el curso, el participante será capaz de conocer aspectos básicos del procedimiento de la Contratación Internacional en el OSIPTEL.

## VII. Programación académica

Módulo 1: actos preparatorios	
Sumillas: el modulo comprende los actos preparatorios para la contratación internacional.	
Objetivo	Unidades de aprendizaje
Conocer aspectos básicos de los actos preparatorios.	Unidad I: Requerimiento
	Unidad II: Estudio de mercado, nacional e internacional.

Módulo 2: proceso de contratación	
SUMILLAS: El módulo de Aprobación del Expediente, tiene como finalidad brindar información sobre las acciones a seguir destinados a la contratación del bien o servicio internacional.	
Objetivo	Unidades de aprendizaje
Conocer las fases que comprenden el proceso de contratación.	Unidad I: Conformidad del área usuaria y trámite de la disponibilidad presupuestal
	Unidad II: Aprobación del expediente y designación del comité.
	Unidad III: Convocatoria, Buena Pro y Formalización del Contrato.

## VIII. Recursos

### 1.1. Humanos:

- Responsable del curso. Es la responsable de realizar los procedimientos de Contratación Internacional en OSIPTEL.

### 1.2. Medios y Materiales

- Lectura de Textos Seleccionados  
*Se entregará la Directiva impresa.*

## IX. Estrategias metodológicas

La estrategia metodológica que orienta este módulo ha sido diseñada para cuatro (04) semanas en la modalidad presencial, aplicando la enseñanza aprendizaje para adulto, promoviendo la autonomía del aprendizaje y el pensamiento reflexivo y crítico del participante. Esta metodología incluye:

- Fase Auto-formativa

Comprende un total de veinticuatro horas de estudio por todo el curso, según los módulos e incluyen las actividades de evaluación respectiva, a partir del análisis, reflexión y crítica sobre los temas propuestos de mejora.

## X. Cronograma del curso

Actividad	Fecha inicio	Fecha término
- Inscripción		
- Desarrollo del curso, evaluación, sustitutorio		
- Publicación de aptos	- (Nombres y apellidos de los participantes) - -	

## **Anexo J. Plan de Evaluación De Implementación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con Proveedores No Domiciliados en El País**

### **I. Presentación**

La modernización de la Gestión Pública viene planificando y priorizando que las Entidades Públicas del Perú, mejoren sus intervenciones con enfoque de Gestión de Procesos a fin de que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.

En ese marco, con la modificación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país, es necesario evaluar la implementación a fin de reforzar o modificar los procesos que no contribuyan al logro de los resultados.

### **II. Finalidad**

Evaluar la implementación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país.

### **III. Base legal**

- a) Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL
- b) Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos
- c) Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332
- d) TUO de la Ley de Telecomunicaciones
- e) TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones

### **IV. Objetivos**

#### **4.1 Objetivo General**

Evaluar la implementación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el Perú en el OSIPTEL.

#### **4.2 Objetivos Específicos**

- 4.2.1 Identificar el tiempo de demora para la atención del requerimiento de las áreas usuarias respecto a contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país.

- 4.2.2 Identificar nudos críticos en la implementación de la Directiva.
- 4.2.3 Evaluar la mejora respecto a la regulación tarifaria del servicio de telecomunicaciones

## **V. Metodología para la evaluación**

El proceso de evaluación estará enfocado y articulado dentro del marco de la implementación de la actualización de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país

### **5.1 Identificación de los Tiempos de demora**

Para realizar la identificación de los tiempos de demora se analizará procesos de contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país antes de la implementación de la actualización de la Directiva, a fin de identificar los tiempos de demora en cada uno de los procesos desde que se recibe el requerimiento hasta que se obtiene el bien y/o servicio. Al año de implementación de la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país, se volverá a realizar la identificación de los tiempos de demora se analizará procesos de contrataciones de bienes y servicios con proveedores no domiciliados en el país.

Se precisa además, que se efectuará un monitoreo y seguimiento de la ejecución presupuestal asignada.

### **5.2 Identificación de nudos críticos**

Se analizará los nudos críticos en cada etapa del proceso que establece la Directiva de Contrataciones de Bienes y Servicios con proveedores no domiciliados en el país, a fin de generar alternativas que faciliten estos procesos y el logro de los objetivos.

### **5.3 Evaluación de la mejora respecto a la regulación tarifaria del servicio de telecomunicaciones**

Es necesario que se realice una evaluación de la mejora en la regulación tarifaria del servicio de telecomunicaciones, lo cual incide en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicación.

## **VI. Cronograma**

El presente Plan se ejecutará de acuerdo al Cronograma de Actividades a desarrollar establecido en el Anexo, en coordinación con la Gerencia de Administración y Asesoría Legal, así como las áreas usuarias

