

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Supervisión y Fiscalización
INVOLUCRADAS : SUB GERENCIAS: Supervisión de la Calidad del Servicio, Supervisión de los Derechos de los Usuarios, Gestor a la Supervisión y Fiscalización

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 1 : Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
Actividad 1 : Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones
Sub Actividad 1 : Evaluación de los indicadores de calidad
Sub Actividad 2 : Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.
Sub Actividad 3 : Supervisión de los Aportes.
Sub Actividad 4 : Fiscalización en los casos de incumplimiento.
Sub Actividad 5 : Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.
Sub Actividad 6 : Fortalecer el marco normativo para la función supervisora y fiscalizadora

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE		
						2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)				Cumplimiento % (e/d)*100	
P	Nivel de calidad de cobertura del servicio (Indic P)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (de estado)	>= 95%				>= 95%	99%	104	104	104	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
	Índice de Calidad global de telefonía móvil (Indic P)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Índice	>= 1								0	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
	% de centros poblados con cobertura de telefonía móvil (centros poblados urbano rural) (Ind. 9 OEE3)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	40%									0	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet (1) Indic P)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	50%										0	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
	% de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	80%										0	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
	Tasa de cumplimiento de Compromisos de Mejora aplicables a los valores objetivo de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (de estado)	50%				50%	82%	164	164	164	164	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	
1.1.2	% de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil (2)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (de estado)	30%				30%	44%	148	148	148	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
1.2.1.	% de Localidades Rurales supervisadas para verificar la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones rurales (3)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (acumulativo)	25%	5%	0.37%	8	13%	9.58%	77	77	38	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
1.4.	% de ratificación de PAS-GFS. (Ind. 15 OEE 5)	Informes de Análisis de Descargos	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (de estado)	90%				90%	84%	93	93	93	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización / Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios/ GG-PIA.		
A1	% de cumplimiento de los plazos establecidos de la etapa de instrucción, por parte de la GFS, en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras, (5)	Expedientes Sancionadores	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	60%				60%	41%	69	69	69	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización / Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios		
A1	N* de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo personal de las Oficinas Desconcentradas que se encuentre involucrado con dicha labor.	Reporte RRHH	Hoja de trabajo del Indicador	Supervisores	90								0	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización		
A1	% de expedientes de supervisión finalizados dentro de los plazos aprobados (Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión PEI)	Expedientes	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	P.D.								0	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)						
P1	Localidades Supervisadas (UM P1)			Nivel Nacional	Hoja de trabajo del Indicador	Localidades Supervisadas	6,960	600	66	11				2,028	-	-	1,500	1,500	74	60	23	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización/ Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
1	Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones																							
1.1	N° de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)			Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Supervisiones	13,460	1,200	95	8				3,930	-	-	4,230	4,230	108	84	32	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización/ Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
1.2	Diseñar indicadores para medir el éxito de las intervenciones en los servicios de telecomunicaciones			Nivel Nacional		Indicadores y sus metas	2	2	2	100					-	-	-	0		100	100	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización		
1.3 Nuevo	Implementar el Observatorio de Calidad	Usuarios de los servicios de telefonía móvil	30.1 mls aprox.(7)	Nivel Nacional		Observatorio de Calidad implementado	1						1	1	-	-	1	1	100	100	100	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
1.1	Evaluación de los indicadores de calidad																							
1.1.1.	Evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLU, RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD; además del servicio de acceso a Internet)	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil e internet	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	33	6	0	0			3	3	3	9	7	-	-	7	78	47	21	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
1.1.2	Supervisar y/o Monitorear los indicadores de calidad móvil correspondientes a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Usuarios de los servicios de telefonía móvil	30.1 mls aprox.(7)	Nivel Nacional	Indicadores de calidad en CAPP Urbanos (pag.web)	Centros Poblados Urbanos	460	-					-	-	230	230	-	-	331	331	144	144	72	
					Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	2	1	3	300			-	-	-	-	1	-	-	1		400	200	
1.1.3	Verificar y/o Monitorear la cobertura de los servicios móviles en centros poblados urbanos y validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio	Usuarios de los servicios de telefonía móvil	30.1 mls aprox.(7)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	6	-					1	1	1	3	-	-	-	0	0	0	0	
1.1.4.	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras sobre las normas concernientes a uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija y portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil entre otras.	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil e internet	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	S.R.	S.R.					-	-	-	S.R.	-	-	-	0				



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA			
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el Índice de Conectividad Distrital	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil e internet	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Reporte del Indicador	Intervenciones (10)	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	0	0	0	GSF -Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio				
1.1.6.	Supervisar y/o Monitorear el Bloqueo de Terminales Perdidos/Robados	Usuarios de los servicios de telefonía móvil	30.1 mls aprox.(9)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0	GSF -Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio					
1.1.7.	Atender la correspondencia externa sobre reclamos y denuncias de usuarios o autoridades relacionado con la calidad y cobertura del servicio	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil e internet	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Correspondencia atendida	S.R.	S.R.	17	-	-	-	S.R.	4	-	-	4	-	-			GSF -Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio			
PAE 5.2.2.	Diffundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil e Internet	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Página web	Publicaciones de reportes en la web	2	1	1	100	-	-	-	-	-	-	0	100	50				GSF -Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio		
PAE 6.1.2.	Ejecutar acciones de supervisión y/o de monitoreo sobre la calidad del servicio público móvil (Cumplimiento del contrato de cobertura de 4G LTE).	Usuarios de los servicios de telefonía móvil	30.1 mls aprox.(7)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	1	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	0					GSF -Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	
PAE 6.1.5.	Ejecutar acciones de supervisión y/o de monitoreo relacionada a la portabilidad móvil y fija	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil	32.6 mls aprox.(8)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	2	-	1	-	-	1	1	-	-	-	0	0	100						50
1.2	Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.																								
1.2.1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales	Población de las Localidades Rurales a ser supervisadas	6 mls aprox (9)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Localidades intervenidas	2.500	466	37	8	-	-	784	784	-	-	958	958	122	80	40				GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad de los Servicios
1.2.2.	Supervisar y/o monitorear la cobertura del servicio móvil en áreas rurales	Población de las Localidades Rurales a ser supervisadas	6 mls aprox (9)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Localidades intervenidas	4.000	342	29	8	-	-	858	858	-	-	211	211	25	20	6	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio			
1.2.3.	Atender la correspondencia externa sobre reclamos y denuncias de usuarios o autoridades relacionado con el servicio brindado en zonas rurales	Usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones en zonas rurales	6 mls aprox (9)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Correspondencia atendida	S.R.	S.R.	7	-	-	-	S.R.	-	-	-	0	-	-	-	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio				
1.2.4	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.	Usuarios de los servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable de ser el caso.	34.5 mls aprox.(6)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (10)	182	-	0	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	0		GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % (((c+e)/(b+d))*100)	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD			
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL					MAYO	JUNIO	II TRIM (e)
1.2.5 (Nuevo) PAE 6.1.1	Supervisar las metas de la Adenda de Renovación de Telefónica del Perú S.A.A. (Ex Telefónica Móviles S.A.)	Usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones.	34,5 mils aprox.(6)	Nivel Nacional		Supervisiones	3.790		0				1.324	1.324	-	-	85	85	6	5.62	2	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
1.2.6 (Nuevo) PAE 6.1.3	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal.	Usuarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones.	34,5 mils aprox.(6)	Nivel Nacional		Intervenciones (10)	277		66	Meta no Programada			66	66	-	-	44	44	67	75.34	40	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
1.2.7 Nuevo	Difundir los resultados de las supervisiones en la Institución	Regulador	-	-		Boletín Informativo	3						1	1	-	-	-	0	0	0	0	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización
1.4	Fiscalización en los casos de incumplimiento.																					
1.4.1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Regulador	N.D.	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Fiscalizaciones	S.R.	S.R.	34				-	-	-	S.R.	3	19	20	42		GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios
1.5	Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.																					
1.5.1	Realizar propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones; así como a la prestación de servicio en zonas rurales	Usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil pública e internet	34,5 mils aprox.(6)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Propuesta Normativa	2	-					-	-	-	-	-	1	1		50	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
PAE 5.2.1.	Evaluar la implementación de mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	-	-	-	Informe de Evaluación	Mecanismo de Prevención Evaluado	1	-					-	-	-	-	-	-	0		0	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización
1.6	FORTALECER EL MARCO NORMATIVO PARA LA FUNCIÓN SUPERVISORA Y FISCALIZADORA																					
1.6.1 PAE 10.1.3	Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas	-	-	-	Resolución aprobada	Lineamientos aprobados	1	-					-	-	-	-	-	-	0		0	GSF

(1) Ratio de mejoras Internet = (Total acumulado de Centros Poblados Urbanos con incumplimiento detectado en los que se haya mejorado el servicio)/(Total acumulado de supervisiones en Centros Poblados Urbanos con incumplimiento detectado de empresa operadora). Porcentaje en función de los casos a presentarse

(2) El resultante correspondería al promedio de las mediciones de los semestres de cada año. El porcentaje será obtenido sobre un total de 745 Centros Poblados Urbanos, los mismos que son atendidos por más de un operador, permitiendo así, la supervisión a más de una empresa por Centro Poblado. La variación del porcentaje está sujeta a que se cuente con más equipos de medición.

(3) Universo: 10.000 localidades. El incremento de localidades a supervisar a partir del año 2015, está en función de las localidades de los proyectos FITEL 2.3 y 4 pendientes de transferir por parte del FITEL-MTC

(4) Porcentajes Acumulados. de cierre de expedientes de supervisión. priorizando aspectos como su antigüedad y plazos de prescripción. Para el año 2016. se ha estimado gestionar el cierre del 68% de un total de 486 expedientes sin concluir (información al 14/12/2015) y que se podrían aperturar en el 2016: 1 (2012), 7 (2013), 66 (2014), 162 (2015) y 250 (2016 py.)

(5) Aplicable para los procedimientos de inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) y de imposición de medidas correctivas (MC) iniciados a partir del 27/05/2015. La etapa de instrucción se inicia con la fecha de notificación de la carta de intento de sanción (PAS) o con la carta de inicio de procedimiento de imposición de medida correctiva hasta la fecha de emisión del Informe de Análisis de Descargos PAS o del Informe de Análisis de Descargos MC. Los plazos de culminación de la etapa de instrucción son los aprobados en el Memorando N° 665-GG/2015.

(6) Líneas en Servicio Telefonía Fija. Abonados de Telefonía Móvil. Suscriptores Internet ADSL. (Septiembre 2014). Fuente: www.osiptel.gob.pe

(7) Abonados de Telefonía Móvil a Septiembre 2014. Fuente: www.osiptel.gob.pe

(8) Líneas en Servicio Telefonía Fija. Abonados de Telefonía Móvil. (Septiembre 2014). Fuente: www.osiptel.gob.pe

(9) Corresponde a 3,7 mils. de pobladores en 6.590 localidades de FITEL 1,2,3,4 y 5 (empresas Gilato to Home y Rural Telecom); así como 2,3 mils. de pobladores en 2.200 localidades con Teléfonos de TDP

(10) Incluye supervisiones y/o monitoreos.

S.R. Según requerimiento.

(**) A Nivel Nacional. Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Gerencia de Supervisión y Fiscalización Secretaría Técnica
---------------------------------	---

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

- Nombre del Producto** : Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios
- Actividad 1** : Regulación Tarifaria Minorista
- Actividad 2** : Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas
- Actividad 3** : Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas
- Actividad 4** : Seguimiento de mercados
- Actividad 5** : Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico
- Actividad 6** : Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE	
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100				
P	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	Expediente de los Procedimientos de Ajustes Trimestrales de Tarifas	Base de datos interna de la SG de regulación (utilizadas para los ajustes tarifarios, detallados en los expedientes)	Millones de Nuevos soles	168.00								0	SG de Regulación	
	Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.	<ul style="list-style-type: none"> Trafico reportado por empresas de acuerdo a Resolución N° 038-2010-CD/OSIPTEL. Cargos de interconexión tope regulados (base de datos, resoluciones y expedientes disponibles en la web) Data de población del INEI 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos interna de la SG de normatividad Traffic presentado por los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones en el procedimiento de diferenciación de cargos de interconexión. Cargos de interconexión rurales aprobados por el OSIPTEL (base de datos, resoluciones y expedientes disponibles en la web) IPC y tipo de cambio: INEI. 	Millones de Nuevos soles	26.40								0	SG de Normatividad	
	% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones	Encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones	Base de datos de encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones.	Porcentaje	56%									0	SG de Analisis Regulatoria
	Índice de Competencia en el mercado de Internet	<ul style="list-style-type: none"> Información periódica remitida por las empresas operadoras Resolución - N° 096-2015-CD/OSIPTEL Sistema de Registro de Tarifas. 	Base de datos interna de la SG de Evaluación y Políticas de Competencia.	Índice	>1									0	GPRC

P	Índice de Competencia en el mercado de televisión de paga	* Información periódica remitida por las empresas operadoras Resolución - N° 096-2015-CD/OSIPTTEL * Sistema de Registro de Tarifas.	* Base de datos interna de la SG de Evaluación y Políticas de Competencia.	Índice	>1								0	GPRC
	Índice de Competencia en el mercado móvil	* Información periódica remitida por las empresas operadoras Resolución - N° 096-2015-CD/OSIPTTEL * Reportes de TINE y TLLI. Sistema de Registro de Tarifas.	* Base de datos interna de la SG de Evaluación y Políticas de Competencia	Índice	>1								0	
	Índice de Acceso a los servicios de telecomunicaciones	Encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones	* Base de datos de encuesta residencial de servicios de telecomunicaciones	Índice	>1								0	
	% de controversias solucionadas en el plazo establecido	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Porcentaje (de estado)	100%	100%	0%	0	100%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0	STTSC
A 1.1	% de resoluciones que aprueban contratos de interconexión o contratos de dinero electrónico dentro del plazo legal aplicable	* Expedientes de contratos de interconexión. * Expedientes de contratos de dinero electrónico	* Base de datos interna del área de normalidad	Porcentaje	95%	95%	100%	105	95%	100%	105	105	105	SG de Normalidad
A 1.2	% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo	* Expedientes de mandatos de interconexión.	* Base de datos interna del área de normalidad	Porcentaje	95%	85%	100%	118	90%	100%	111	111	105	SG de Normalidad
A 1.3	Número de diagnóstico de mercados móviles, internet y cable publicados	* Información periódica remitida por las empresas operadoras Resolución - N° 096-2015-CD/OSIPTTEL * Sistema de Registro de Tarifas.	* Base de datos de Reportes de Información periódica de las empresas operadoras. * Base de Datos Sistema de Registro de tarifas del OSIPTTEL.	Número de diagnóstico	3		1						0	SG de Políticas y Evaluación de Competencia
A 1.4	Número de informes de avance de cumplimiento en planes de acción para el fortalecimiento de la promoción de la competencia	* Información periódica remitida por las empresas operadoras Resolución - N° 096-2015-CD/OSIPTTEL * ERETEL * Sistema de Registro de Tarifas.	* Base de datos interna del área de Políticas y Evaluación de Competencia	Documentos de trabajo	2		1						0	SG de Políticas y Evaluación de Competencia
A 1.5	% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH	* Pedidos de información requeridos por usuarios, empresas, asociaciones. * Pedidos de información / reportes requeridos por Unidades Organicas	* Base de datos interna del área de gestión	Porcentaje	85%	85%	100%	118	85%	100%	118	118	118	GPRC - SG de Regulación / SG de Gestión y Normalidad



A 3.1.4	% de expedientes resueltos en no más de 28 días	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Porcentaje	30%										0	ST
A 3.3	% de implementación de recomendaciones incluidas en los informes de investigación y/o en las resoluciones finales	Informes elaborados por la ST o la STCCO (Archivos en físico o en digital)	Informe de cálculo del % de recomendaciones implementadas	Porcentaje	5%										0	ST
	Índice de congruencia de las resoluciones	Resoluciones de controversias de segunda instancia administrativa	Informe de cálculo del nivel de congruencia de las resoluciones de segunda instancia	Porcentaje	>=LB										0	ST
A 3.2.3	% de incremento de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales en primera instancia.	Resoluciones finales de primera instancia y Lineamientos aprobados (Archivo digital o en físico)	Informe de cálculo del % aplicación de lineamientos	Porcentaje	2%										0	STCCO/STTSC
	% de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales por el Tribunal de Solución de Controversias.	Resoluciones finales de segunda instancia y Lineamientos aprobados (Archivo digital o en físico)	Informe de cálculo del % aplicación de lineamientos	Porcentaje	>=LB										0	STCCO/STTSC
A 3.3.2	% de recomendaciones implementadas respecto al diagnóstico de recursos necesarios	Depende de la implementación de cada recomendación	Hoja de cálculo del seguimiento de la implementación de recomendaciones sobre recursos necesarios	Porcentaje	15%										0	ST

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
P2	Empresas Operadores de servicios de telecomunicaciones (UM del Producto de PP)			Nivel nacional	Base de datos interna	Operadores	351													0	Gerencia		
1	Medidas Regulatorias																						
1.1	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)			Nivel nacional	Propuestas normativas elevadas a la Alta Dirección	Medidas regulatorias	8		3						2		1	1	2	100	250	63	Gerencia
1.1	Regulación Tarifaria Minorista																						
1.1.1	Realizar ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Usuarios del servicio de T.Fija de Telefónica	2 millones aprox.	Nivel nacional	Resolución publicada en web	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	1	1	100		1		1		1		1		100	100	50	Subgerencia de Regulación
1.1.2	Realizar el ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Usuarios del servicio de T.Fija y TUPs	2 millones aprox.	Nivel nacional	Resolución publicada en web	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1										1	1				100	
1.1.3	Realizar el ajuste de las Tarifa Social de TM	Usuarios con tarifa social de TDP	Personas de programas sociales focalizados	Nivel nacional	Resolución publicada en web	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100											100	100	
1.1.4	Evaluación del Instructivo de Tarifas	Usuarios con tarifa social de TDP	2 millones aprox.	Nivel nacional	Documento de trabajo elevado a Gerencia General	Documento de Trabajo	1															0	
1.2	Regulación de Cargos de Interconexión y tarifas mayoristas																						
1.2.1	Emisión la resolución de diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales.	Población Rural	6 601.869 aprox	Nivel nacional	Proyecto de resolución elevado a Gerencia General	Proyecto de Resolución	2					1	1		2	1	1		2	100	100	100	SG de Gestión y Normalidad
1.2.2	Revisar otros cargos de interconexión y tarifas mayoristas	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Informe elevado a Gerencia General	Informe técnico sustentatorio de revisión de cargos y tarifas	1					1			1				0	0	0	0	Subgerencia Técnica



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
1.3 Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas																						
1.3.1	Determinar la existencia de proveedores importantes en los mercados analizados	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Proyecto de resolución elevado a Gerencia General	Proyecto de Resolución	1													0	SG de Políticas y Evaluación de Competencia	
1.3.2	Desarrollar informe de análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Informe elevado a Gerencia General	Informe técnico sustentatorio sobre análisis de medidas para promover competencia	1								1	1				100	SG de Políticas y Evaluación de Competencia	
1.3.3	Desarrollar Informe de opinión técnica sobre efectos en la competencia de proyectos de ley, licitación de bandas, transferencia de títulos habilitantes, entre otros.	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Informe elevado a Gerencia General	Informe sustentatorio con opinión técnica	SR	SR	8			SR	SR	SR	SR		1	1			SG de Políticas y Evaluación de Competencia	
1.3.4	Realizar informe de cumplimiento de planes de acción de competencia	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Informe elevado a Gerencia General	Informe técnico sustentatorio de cumplimiento de planes de acción de competencia	1													0	SG de Políticas y Evaluación de Competencia	
1.3.5	Realizar diagnósticos y emitir normas o modificación de existentes, sobre el tema de compartición de infraestructura	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Propuesta de norma elevada a Gerencia General	Propuesta de norma	1										1	1		100	SG de Normatividad	
1.3.6	Modificar o emitir normas, de acuerdo a las necesidades del mercado	Usuarios de los servicios de telecom en general.	38.5 millones	Nivel nacional	Propuesta de norma elevada a Gerencia General	Propuesta de norma	2													0	SG de Normatividad	
1.4 Seguimiento de mercados																						
1.4.1	Realizar el seguimiento a la oferta comercial de principales empresas del sector	Usuarios de los servicios de telecom en general.	38.5 millones	Nivel nacional	Reportes enviados a GCC	Reporte	6	1	1	100				1	1	1	1	2	200	150	50	SG de Políticas y Evaluación de Competencia
1.4.2	Proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector	Usuarios de los servicios de telecom en general.	38.5 millones	Nivel nacional	Memorandos, ayudas memoria, base de datos remitidos a solicitud de diferentes unidades orgánicas.	Memorandos, ayudas memoria, base de datos	SR	SR	43				SR	SR	SR	SR	8	14	8	30		SG de Regulación
1.4.3	Poner en conocimiento de GFS los incumplimientos detectados en el análisis de la información estadística periódica emitida por las empresas y el seguimiento a la oferta comercial	Usuarios de los servicios de telecom en general.	38.5 millones	Nivel nacional	Informe remitido a GFS	Informe	SR	SR	7				SR	SR	SR	SR	5	3	0	8		Todas las SG
1.4.4	Elaborar comparaciones internacionales sobre diversos temas a fin de proponer regulaciones, emisión de normas, modificaciones a normas existentes, etc.	Usuarios de los servicios de telecom en general.	38.5 millones	Nivel nacional	PPT elaboradas para alta dirección	PPT	3													0	SG de Políticas y Evaluación de Competencia y SG de Regulación	
1.5 Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico																						
1.5.1	Emitir pronunciamiento, dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico u operadores móviles virtuales presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Resolución aprobada por Gerencia General	Resolución aprobada	SR	SR	4				SR	SR	SR	SR	2	2	3	7		SG de Normatividad
1.5.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Resolución aprobada por Gerencia General	Resolución aprobada	SR	SR	6				SR	SR	SR	SR	1	1	1	3		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual (c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD						
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)										
1.6	Contabilidad regulatoria y evaluación de los períodos de concesión																											
1.6.1	Evaluar las concesiones de empresas que solicitan la renovación de su concesión al MTC	Empresas de telecomunicaciones	Empresas de telecomunicaciones	Nivel nacional	Informe elevado a Gerencia General	informe de evaluación	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR				0								
1.6.2	Realizar el análisis de las propuestas de Manuales de Contabilidad separada	Empresas de telecomunicaciones en el marco del Instructivo de Contabilidad Regulatoria	8 empresas	Nivel nacional	Proyecto de resolución elevado a Gerencia General	Proyecto de Resolución	1		1											1	1				200		SG de Regulación	
2	Supervisión Tarifaria y de Interconexión																											
2.1	Supervisar y/o monitorear la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras (UM Act 2, P2)	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones	35 9 mils aprox (1)	Nivel Nacional	Expedientes	Intervenciones (4)	21	4	4	100			1	1	3	5	-	-	-	0				0	44	19		GFS - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios
2.2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la correcta tarificación por el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales. (UM Act 2, P2)	Población de las Localidades Rurales a ser supervisadas	6 mils aprox (3)	Nivel Nacional	Expediente de supervisión	Intervenciones (4)	3	0							1	1	-	-	-	0				0	0	0		
2.3	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión (según requerimiento)	Empresas Operadoras	-	Nivel Nacional	Expediente de supervisión	Intervenciones (4)	S.R.	SR					SR	SR	SR	SR	-	-	-	0								GFS - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
3	Investigaciones preliminares y solución de controversias																											
3.1	Expedientes resueltos en plazo (UM Act 3, P2)			Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Expediente resuelto	5	0								1				0				0	0	0		STCCO
3.1	Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones																											
3.1.1	Conformar el cuerpo colegiado.	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Resolución de CD que aprueba la conformación de un Cuerpo Colegiado	Cuerpos Colegiados	S.R.	SR	1				SR	SR	SR	SR												STCCO
3.1.2	Tramitar controversias	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Expedientes tramitados	S.R.	SR	7				SR	SR	SR	SR												STCCO
3.1.3	Emitir Informe Instructivo	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Informe Instructivo	S.R.	SR	0				SR	SR	SR	SR												STCCO
3.1.4	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Resoluciones finales	S.R.	SR	0				SR	SR	SR	SR												STCCO
3.1.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Resoluciones	S.R.	SR	0				SR	SR	SR	SR												STCCO



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA				
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)								
3.1.6	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Hoja de Cálculo de seguimiento de las controversias	Resoluciones	S.R.	SR	0				SR	SR	SR	SR					0			STCCO		
3.1.7	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Informe de seguimiento	Informe	S.R.	SR	0				SR	SR	SR	SR					0			STCCO		
3.2 Solución de controversias en segunda instancia administrativa																										
3.2.1	Tramitar la apelación por el TSC	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Expediente de controversias en segunda instancia	Expedientes tramitados	S.R.	SR	2				SR	SR	SR	SR					2			STTSC		
3.2.2	Emitir la resolución final	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Expediente de controversias en segunda instancia	Resoluciones finales	S.R.	SR					SR	SR	SR	SR					1			STTSC		
3.2.3	Realizar el cálculo de aplicación de los Lineamientos de Libre y Leal Competencia en las Resoluciones finales de primera y segunda instancia	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Informe de cálculo de aplicación de los lineamientos	Informe de situación	1																0	STTSC - STCCO		
3.3 Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia																										
3.3.1	Desarrollar diagnósticos / análisis de prácticas que atenten contra la libre y leal competencia en los mercados de telecomunicaciones.	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Informes de Investigación	Diagnostico / análisis de prácticas	4		1						1	1	1					1	100	200	50	ST
3.3.2	Realizar la Evaluación de Impacto de las resoluciones emitidas por los Cuerpos Colegiados	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Informe de evaluación de impacto	Evaluación de impacto	1																	0	ST	
3.3.3	Gestionar la implementación de recomendaciones contenidas en el diagnóstico de recursos (humanos y materiales) requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	A nivel nacional	Depende de la recomendación que se haya implementado	Recomendaciones implementadas	1																	0	ST	
3.4 Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas																										
3.4.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos.	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Lima	Informe de propuestas o memorandos con opiniones emitidas	Opinión sustentada	S.R.	SR	1				SR	SR	SR	SR					1		1		ST	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
3.5	Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia																						
3.5.1	Realizar talleres de capacitación interna	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Ciudades a determinar	Informe de la capacitación realizada	Talleres	4	1	1	100				1	1				1	100	100	50	STCCO
3.5.2	Realizar talleres de capacitación externa: se incluirá la difusión de los lineamientos resolutivos de libre y leal competencia	Operador y usuarios de mercado específico de telecomunicaciones	N.D.	Ciudades a determinar	Informe de la capacitación realizada	Talleres	4	1	1	100				1	1				1	100	100	50	STTSC - STCCO

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)

(1) Información a septiembre 2014 de Líneas en Servicio de Telefonía Fija, Pública, usuarios o suscriptores de Telefonía Móvil, Acceso a Internet - ADSL, Cable. Fuente: www.osiptel.gob.pe

(2) Líneas en Servicio a Sep. 2014 de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Fuente: www.osiptel.gob.pe

(3) Corresponde a 3.7 mls. de pobladores en 6,590 localidades de FITEL 1,2,3,4 y 5 (empresas Gilato to Home y Rural Telecom); así como 2.3 mls. de pobladores en 2,200 localidades con Teléfonos de TDP

(4) Incluye supervisiones y/o monitoreos

S.R.: Según requerimiento



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Gerencia de Oficinas Desconcentradas
Secretaría Técnica

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

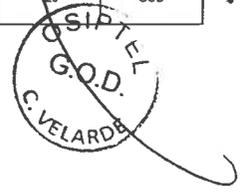
Nombre del Producto : Usuarios Protegidos en sus derechos
Actividad 1 : Servicios de Orientación al Usuario
Actividad 2 : Supervisión al Cumplimiento de la Normativa del Usuario
Actividad 3 : Solución de Quejas y Apelaciones, y Sanciones por Incumplimiento de Resoluciones
Actividad 4 : Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios
Actividad 5 : Marco Normativo de Protección al Usuario

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE	
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100
P	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija	Encuesta	Informe de Encuesta	Índice	67.00							0	SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	Encuesta	Informe de Encuesta	Índice	70.00							0	SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	Encuesta	Informe de Encuesta	Índice	70.00							0	SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	Encuesta	Informe de Encuesta	Índice	69.00							0	SGPU	
	Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional /1	Encuesta	Informe de Encuesta	Índice	>=LB							0	SGSU	
	Porcentaje de Usuarios con Conocimiento de sus Derechos	Encuesta	Informe técnico	Índice	LB							0	SGPU	
	Opinión favorable del OSIPTEL en las regiones del interior del país, por parte de quienes si conocen al OSIPTEL	Encuesta	Hoja de trabajo (en Unidad W)	Porcentaje	64%							0	GOD	
	% de intervenciones satisfactorias en la solución de problemas reportados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en las provincias del Perú (Excepto Lima y Callao)	ATUS	Informe técnico	Porcentaje	47%							0	GOD	
A2	% de comentarios y/o conformidades remitidas a las empresas operadoras sobre sus modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor a 20 días útiles.	Documentación interna	Carta que aprueba y/o brinda comentarios a contratos	Porcentaje (Estado)	95%	95%	98%	103	95%	97.62%	103	103	103	SGPU
A4	% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario	Expediente SISDOC	Cartas que finalizan la gestión de casos de usuarios	Porcentaje	59%	59%	96%	163	59%	91.25%	155	159	159	SGPU
A1	% de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las EO por cobros indebidos o en exceso (1)		Hoja de Trabajo del Indicador	Porcentaje	43%							0	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios	
A8.5	Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de solución de reclamos	Bases de datos generadas en la Consultoría	Informe de resultados del Estudio de Satisfacción	Porcentaje	52.8%							0	ST	
A3.2	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos en el ISO.	Expedientes de procedimientos sancionadores	Hoja de cálculo de seguimiento de expedientes sancionadores	Porcentaje	50%							0	STTRASU	
A1	% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao)	ATUS	Hoja de trabajo (en Unidad W)	Porcentaje	41%							0	GOD	
	% de oportunidades de mejora implementadas	Visitas de supervisión	Hoja de trabajo (en Unidad W)	Porcentaje	55%							0	GOD	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
P 3	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)			Nivel nacional	ATUS	Usuarios	754,400	188,600	139,538	74				188,600	46,102	63,444	54,259	163,805	87	80	40	SGSU
1	Servicios de orientación al usuario																					
A1.P3	Atenciones a los usuarios (UM Act PP)			Nivel nacional	ATUS	Atenciones	777,733	194,433	143,097	74				194,433	47,063	64,373	55,190	166,626	86	80	40	SGSU
1.1	Desarrollar jornadas nacionales de orientación por temas de protección a usuarios o regulaciones específicas.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Programación de las Jornadas Nacionales de Orientación (Memorando a GG)	Jornadas nacionales	3	1	1	100		1			1			1	100	100	67	SGSU
1.2	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Informe - Reporte de Orientación	Reportes	12	3	4	133	1	1	1	3	1	1	1	3	100	117	58	SGSU
1.3	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS.	Funcionarios del OSIPTEL	400 aprox.	Nivel nacional	Correos electrónicos internos	Boletines	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50	SGSU
1.4	Informar sobre la atención de las quejas de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.	Usuarios de SPT	De acuerdo a demanda	Nivel nacional	Documento sobre las atenciones a las hojas de reclamación	Informe de Reclamaciones	2	1	1	100								0	100	50	SGSU	
1.5	Identificar mecanismos de difusión de información alternativo con alcance regional	Usuarios de SPT	23mill. Aprox.	Nivel nacional	Propuesta para la difusión de información	Mecanismo identificado	1											0		0	SGSU	
1.6	Llevar a cabo eventos de capacitación virtual para el personal de los centros de orientación y oficinas desconcentradas	Usuarios de SPT	23mill. Aprox.	Nivel nacional	Registro de eventos de capacitación	Eventos de capacitación virtual	12	3	3	100	1	1	1	3			4	4	133	117	58	SGSU
1.7	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Informe de Encuesta	Encuesta	1											0		0	SGSU	
1.8	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Sistema del Contact Center	Meses en servicio	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50	SGSU
1.9	Elaborar el Plan de Capacitación Anual para usuarios y empresas	Usuarios de SPT	880 participantes aprox.	Diversas regiones	Plan de Capacitación Anual	Plan de Capacitación aprobado	1	1	1	100								0	100	100	SGPU	
1.10	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Usuarios de SPT	800 participantes aprox.	Diversas regiones	Registro de curso de capacitación	Curso de capacitación	3				1			1		1		1	100	100	33	SGPU
1.11	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Empresas operadoras	80 participantes aprox.	Diversas regiones	Registro de curso de capacitación	Curso de capacitación	3	1		0			1	1	1	2	3	300	150	100	SGPU	
1.12	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Usuarios de SPT	160 usuarios aprox.	Nivel nacional	Cartas que finalizan la gestión de casos de usuarios	Casos gestionados	SR	SR	124		SR	SR	SR	SR				48				SGPU
1.13	Desarrollar Jornadas de orientación a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	Hoja de trabajo (en unidad W)	Jornadas	5084	1,188	1,335	112	435	454	439	1,328	464	532	479	1,475	111	112	55	GOD
1.14	Realizar charlas y/o talleres a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	Hoja de trabajo (en unidad W)	Charlas	4117	564	672	119	452	473	426	1,351	521	621	588	1,730	128	125	58	GOD
1.15	Desarrollar charlas y/o talleres de orientación dirigidas a personas con discapacidad (*)	Personas con discapacidad	933,422	24 regiones del país	Hoja de trabajo (en unidad W)	Charlas	30	6	9	150	2	3	3	8	3	13	11	27	338	257	20	GOD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d))*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)						
1.16	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en centros poblados rurales (*)	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt rurales	7,065,052	24 regiones del país	Hoja de trabajo (en unidad W)	Jornadas y/o charlas	240	30	42	140				70				115	164	157	65	GOD		
1.17	Ejecutar actividades de orientación (jornadas, charlas y/o talleres) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas) (*)	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	2,281,908	166 distritos de regiones donde se encuentran los ámbitos del VRAEM, el Huallaga y zonas fronterizas	Hoja de trabajo (en unidad W)	Actividades de orientación	700	104	342	329				225				506	225	258	121	GOD		
1.18	Elaboración de instructivo de casos especiales	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	SISDOC	Instructivos aprobados	1						1				1	100	100	100		GOD		
2 Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario																								
2.1	Atender las solicitudes de conformidad de las empresas operadoras a los contratos de abonado remitidos	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	A nivel nacional	Cartas a empresas (documentación externa)	Solicitudes atendidas	SR	SR	109				SR	SR	SR	SR					59		SGPU	
2.2	Elaborar documentos dirigidos a las gerencias pertinentes ante casos identificados que ameriten acciones de perfeccionamiento del marco normativo y/o acciones de fiscalización y supervisión.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	A nivel nacional	Memorando dirigido a la GFS	Documentos de comunicación de casos identificados	SR	SR	41				SR	SR	SR	SR					7		SGPU	
2.3	Desarrollar modelos de contratos de fácil entendimiento para el usuario.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	A nivel nacional	Modelo de contrato aprobado	Modelo de contrato desarrollado	1														0		SGPU	
2.4	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Um Act 3.1.PP3)	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones	35.9 mils aprox.(3)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (5)	40	10	12	120			3	3	4	10	-	10	12	22	220	170	85	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
2.5	Supervisar y/o monitorear las devoluciones realizadas por las empresas operadoras por montos cobrados indebidamente o en exceso (Um Act 3.1.PP3)	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones	35.9 mils aprox.(3)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (5)	15	0	3				1	2	2	5	2	1	-	3	60	120	40	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios
2.6	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento del marco normativo de protección de los derechos de usuarios por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones	35.9 mils aprox.(3)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (5)	90	15	15	100			5	5	5	15	5	8	6	19	127	113	38	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Plan de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	Usuarios de los servicios de telecomunicaciones	35.9 mils aprox (3)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (5)	20	6	4	67				2	2	4	-	-	-	0	0	40	20	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
2.8	Supervisar y/o monitorear el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales (Um Act 3.1.PP3)	Población de las Localidades Rurales a ser supervisadas	6 mils aprox.(4)	Nivel Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Intervenciones (5)	3	0							1	1	-	-	1	1	100	100	33	GSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio
3 Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones																								
A3.P3	Expediente resuelto			Nivel nacional	Base de datos del TRASU	Expediente resuelto	26,100	6000	26,014	434						6000	7,281	10,335	9,302	26,918	449	441	203	STTRASU



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avenencia Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD			
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
3.1	Solución de reclamos																								
3.1.1	Emisión resoluciones que resuelven recursos de apelación	Usuarios que apelan	según requerimiento	A nivel nacional	Base de datos del TRASU	Resolución de apelación	S.R	SR	16.022				SR	SR	SR	SR	5.012	7.024	5.789	17.825				STTRASU	
3.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Usuarios que apelan	según requerimiento	A nivel nacional	Base de datos del TRASU	Resolución de apelación	S.R	SR	15.657				SR	SR	SR	SR	5.012	7.000	4.589	16.601				STTRASU	
3.1.3	Emisión Resoluciones que resuelven quejas	Usuarios que presentan quejas	según requerimiento	A nivel nacional	Base de datos del TRASU	Resolución de queja	S.R	SR	9.992				SR	SR	SR	SR	2.269	3.311	3.513	9.093				STTRASU	
3.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Usuarios que presentan quejas	según requerimiento	A nivel nacional	Base de datos del TRASU	Resolución de queja	S.R	SR	9.827				SR	SR	SR	SR	2.268	3.235	2.662	8.165				STTRASU	
3.2	Evaluación de cumplimiento de resoluciones de primera y segunda instancia																								
3.2.1	Elaborar informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU	Usuarios del procedimiento de reclamos	según requerimiento	A nivel nacional	Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte (SISDOC / Archivo en físico)	Informe de evaluación	2		1						1	1	0	0	0	0	0	100	50		STTRASU
3.2.2	Elaborar informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias.	Usuarios del procedimiento de reclamos	según requerimiento	A nivel nacional	Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte (SISDOC / Archivo en físico)	Informe de evaluación	1		1								0	0	0	0			100		STTRASU
3.3	Visitas de evaluación a Salas Unipersonales																								
3.3.1	Visitas de evaluación a Salas Unipersonales	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	según requerimiento	A nivel nacional	Documentos de autorización de viaje	Visita a Sala Unipersonal	2								1	1	0	0	1	1	100	100	50	ST	
3.4	Informe de labor resolutive																								
3.4.1	Elaborar informes sobre labor resolutive del TRASU que incluye la casística relevante y las principales problemáticas presentadas en la resolución de apelaciones y quejas que llegan a conocimiento del TRASU.	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	según requerimiento	A nivel nacional	Informes de labor resolutive del TRASU (SISDOC / Archivo en físico)	Informes de situación	2	1	1	100							0	0	0	0		100	50		STTRASU
3.5	Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente																								
3.5.1	Formular mejoras al marco normativo	Usuarios de servicios de telecomunicaciones en general	38.5 millones	A nivel nacional	Documento con la Propuesta enviada a CD (SISDOC / Archivo en físico)	Propuesta enviada a CD	1		3								2	0	1	3			100		ST
3.6	Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios																								
3.6.1	Publicar interna y externamente, a través de la web las resoluciones que constituyen precedentes de observancia obligatoria y jurisprudencia, para mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones y quejas	Usuarios de servicios de telecomunicaciones en general	38.5 millones	A nivel nacional	Resoluciones del TRASU	Resolución publicada a través de la web o el SISJUR	20	5	16	320					5	5	0	0	6	6	120	220	110		STTRASU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)						
3.7	Mejorar la gestión de expedientes y resolución de reclamos del TRASU																							
3.7.1	Gestionar el desarrollo de un estudio de satisfacción de los usuarios del procedimiento de reclamos de usuarios en la segunda instancia	Usuarios de servicios de telecomunicaciones en general	30 mil ciudadanos aprox y empresas operadoras	A nivel nacional	Estudio de satisfacción	Estudio de satisfacción	1									0	0	0	0		0	ST		
3.7.2 Nuevo	Elaborar un informe de evaluación de los canales de atención a los usuarios para la presentación de apelaciones y quejas	Usuarios de servicios de telecomunicaciones en general	30 mil ciudadanos aprox y empresas operadoras	A nivel nacional		Informe de evaluación elaborado	1									0	0	0	0		0	ST		
4	Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios																							
A4 P3	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)			A nivel nacional	Registros de asistencia técnica	Asistencia técnica	8	1	1	100						3	1	3		4	133	125	63	SGPU
							21	6	6	100							2	4	2	6		200	57	SGPU
4.1	Elaborar la Agenda de Trabajo Conjunta con asociaciones de usuarios.	Usuarios de SPT	23 mil. Aprox.	A nivel nacional	Acta de reunión	Agenda de trabajo	1	1	1	100										0		100	100	SGPU
4.2	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios de acuerdo a Agenda de Trabajo Conjunta	Usuarios de SPT	23 mil. Aprox.	A nivel nacional	Registro de actividades	Actividades	8	1	1	100	1	1	1			3	1	2		3	100	100	50	SGPU
4.3	Elaborar informes técnicos para la celebración de convenios de cooperación con asociaciones (de acuerdo a demanda)	Usuarios de SPT	23 mil. Aprox.	A nivel nacional	Informe Técnico	Informe técnico	SR	SR			SR	SR	SR			SR		1		1				SGPU
4.4	Elaborar la propuesta de las actividades a incluirse en el POI	Integrantes del Consejo de Usuarios	9	A nivel nacional	Documento de Propuestas de POI remitido a los CU	Propuesta de actividades	3	3	3	100										0		100	100	GPSU
4.5	Gestionar la aprobación del POI del Consejo de Usuarios	Integrantes del Consejo de Usuarios	9	A nivel nacional	Memorandos de elevación de Propuestas de POI	POI presentado al CD	3	3	2	67							1			1		100	100	GPSU
4.6	Asistir a los Consejos de Usuarios en las actividades programadas en su POI	Integrantes del Consejo de Usuarios	9	A nivel nacional	Documento de aprobación de la actividad (SISDOC / Archivo en físico)	Actividad ejecutada	SR	SR	3		SR	SR	SR			SR	1	1	1	3				GPSU
4.7	Realizar seguimiento a labores de Consejos de Usuarios Regionales	Integrantes del Consejo de Usuarios	1	A nivel nacional	Informes de seguimiento (SISDOC / Archivo en físico)	Informe de seguimiento	6		3				3			3	1	1	1	3	100	200	100	GPSU
4.8	Elaboración del Informe Final de Gestión	Integrantes del Consejo de Usuarios	9	A nivel nacional	Informe Final (SISDOC / Archivo en físico)	Informe presentado al CD	3													0		0		GPSU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
4.9	Conformación de Consejo de Usuarios 2017-2019	Integrantes del Consejo de Usuarios	38.5 millones	A nivel nacional	Resolución de aprobación de la conformación, publicada	Resolución Publicada	1							1	1			1	100	100	100	GPSU	
4.10	Elaboración de Reglamento Electoral	Integrantes del Consejo de Usuarios	38.5 millones	A nivel nacional	Resolución de aprobación del Reglamento	Reglamento aprobado	1										1	1			100	GPSU	
4.11	Elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL periodo 2017-2019	Integrantes del Consejo de Usuarios	38.5 millones	A nivel nacional	Informe de Resultados de la Elección (SISDOC / Archivo en físico)	Informe de resultados	1											0				0	GPSU
4.12	Asistir a los Consejos de usuarios para la elaboración del informe anual de actividades	Integrantes del Consejo de Usuarios	9	A nivel nacional	Informes Anuales de resultado (SISDOC / Archivo en físico)	Informe presentado al CD	3											0				0	GPSU
5	Marco normativo de protección al usuario																						
A5 P3	Normas aprobadas (LIM Act PP)			Nivel nacional	Página web del OSIPTEL / Diario Oficial El Peruano	Norma aprobada	1											0				0	SGPU
5.1	Elaborar proyectos de norma (preliminar y/o final) en materia de protección a usuarios.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Resolución de CD que aprueba norma	Proyecto de norma publicada	2						1	1				0	0	0	0	0	SGPU
5.2	Realizar propuestas de mejoras de aplicativos web que brinden información.	Empresas operadoras y Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Propuesta remitida a GTICE	Propuesta de mejora comunicada a GTICE	1											0				0	SGPU
5.3	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el SIRT.	Funcionarios del OSIPTEL	400 aprox.	Nivel nacional	Correos electrónicos internos	Boletines	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1		2	67	83	42	SGPU	
5.4	Gestionar el registro de tarifas de nuevas empresas operadoras en el SIRT	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	SIRT	Empresas que registren tarifas por primera vez	SR	SR										0					SGPU
5.5	Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de una encuesta.	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Informe de Encuesta	Estudio	1											0				0	SGPU
5.6	Elaborar estudios relacionados a temas de usuarios y/o el impacto de las medidas adoptadas por el OSIPTEL en estos temas	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Informes conteniendo estudios realizados	Estudio	1		1								1	1				200	SGPU
5.7	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia	Usuarios de SPT	23 mill. Aprox.	Nivel nacional	Informes conteniendo análisis estadístico	Informe de análisis	2						1	1				0	0	0	0	0	SGPU
5.8	Elaborar propuestas, sugerencias y/o recomendaciones normativas y emisión de opinión o comentarios sobre propuestas normativas o informes recibidos.	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	según requerimiento	A nivel nacional	Informes o Memorandos de propuestas o emisión de opinión (SISDOC / Archivo en físico)	Informe de Propuestas	2						1	1	0	0	1	1	100	100	50	ST	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
6 Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión																						
6.1	Desarrollar reuniones virtuales para reforzar y actualizar temas normativos y de gestión, al personal de las OD.	Personal de las OD	147	24 regiones del país	Listas de asistencia	Reuniones virtuales	4	2	2	100				1		1	1	100	100	75	GOD	
6.2	Elaborar documento de trabajo de los resultados de la presencia del OSIPTEL en zonas de interés social	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	2,281,908	166 distritos de regiones donde se encuentran los ámbitos del VRAEM, el Hualaga y zonas fronterizas	SISDOC	Informe técnico	1									0				0	GOD	
6.3	Elaborar Informe de las intervenciones satisfactorias en la solución de problemas de los servicios de telecomunicaciones reportados por los ciudadanos en las provincias del Perú (Excepcio Lima y Callao)	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	SISDOC	Informe técnico	4	1	0	0				1	1	1	2	200	100	50	GOD	
6.4	Desarrollar visitas de seguimiento a la gestión de las OD	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	Actas de visita	Visitas de seguimiento	12	4	4	100				4	1	1	3	125	113	75	GOD	
6.5	Desarrollar charlas virtuales al personal de las OD para reforzar la gestión y sus modelos de aplicación.	Personal OD	143	24 regiones del país	Listas de asistencia	Charlas desarrolladas	11	1	1	100			4	4		4	4	100	100	45	GOD	
6.6	Desarrollar Comités Descentralizados	Personal OD	143	24 regiones del país	Actas	Comités desarrollados	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	2	67	83	42	GOD	
6.7 Nuevo	Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país		Diagnóstico	1						1	1		1	1	100	100	100	GOD	
6.8 Nuevo	Elaboración de propuestas de alternativas de estrategia para facilitar la desconcentración	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país		Estrategia	1						1	1		0	0	0	0	0	GOD	
7 Servicios de arrendamientos y seguridad																						
7.1	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de seguridad y vigilancia.	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	SISDOC	Informe sobre conformidades mensuales del servicio	46						23	23		23	23	100	100	50	GOD	
7.2	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de arrendamiento de locales de las Oficinas Desconcentradas.	Usuarios y potenciales usuarios de ssppt	21,246,916	24 regiones del país	SISDOC	Informe sobre conformidades mensuales del servicio	46						23	23		23	23	100	100	50	GOD	

/1 En el /1 En el año 2017, se evaluará el índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL utilizando una nueva metodología y/o atributos.

(1) Del total de los expedientes de devoluciones a cuestionarse en el año.

(2) A raíz de la aplicación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL), incorpora el término "Disponibilidad del Servicio" que incluye la evaluación de interrupciones y eventos críticos, lo que conlleva a modificar el nombre de la tarea

"Supervisar la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones", reemplazando a la de "Supervisar las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones".

(3) Información a septiembre 2014 de Líneas en Servicio de Telefonía Fija, Pública, usuarios o suscriptores de Telefonía Móvil, Acceso a Internet - ADSL, Cable. Fuente: www.osipitel.gob.pe

(4) Corresponde a 3.7 mls. de pobladores en 6,590 localidades de FITELE 1,2,3,4 y 5 (empresas Gilato to Home y Rural Telecom); así como 2.3 mls. de pobladores en 2,200 localidades con Teléfonos de TDP

(5) Incluye supervisiones y/o monitoreos

S.R. Según requerimiento

* Esta tarea se ha desagregado del 1.1 y 1.2 con el objetivo de realizar el seguimiento relacionado a los indicadores establecidos para el MEG.

** A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	Conducción y Orientación Superior Alta Dirección: Consejo Directivo Presidencia Gerencia General
---------------------------------	---

ESTRUCTURA	Actividad 1 : Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa Actividad 2 : Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador. Actividad 3 : Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones
-------------------	---

ORDEN	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE	
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100				
A1	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	Reportes de evaluación de la UO contribuyente (Base de datos de la UO)	Informe de evaluación	Porcentaje	95%					95%	82%	86	86	86	Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Reportes de evaluación de la UO contribuyente (Base de datos de la UO)	Informe de evaluación	Porcentaje	95%					95%	75%	79	79	79	Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Reportes de evaluación de la UO contribuyente (Base de datos de la UO)	Informe de evaluación	Porcentaje	95%					95%	86%	91	91	91	Gerencia General
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Reportes de evaluación de la UO contribuyente (Base de datos de la UO)	Informe de evaluación	Porcentaje	95%					40%	42%	104	104	44	Gerencia General
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de evaluación	Porcentaje	90%					45%	38%	84	84	42	Gerencia General
A2	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos (*)	Base de datos en EXCEL	Base de datos en EXCEL	Porcentaje	65%		87%				79%			122	Gerencia General
	% de ratificación de PAS-GG. (Ind. 17 OEE 5)	Base de datos en EXCEL	Base de datos en EXCEL	Porcentaje	90%		100%				100%			111	Gerencia General
	% de recomendaciones implementadas para mejorar el proceso sancionador	Lista de recomendaciones en Word	Informe de análisis de descargos	Porcentaje	80%		100%				100%			125	PIA - GG



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (d/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
														ABRIL	MAYO	JUNIO					
1	Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa																				
1.1	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	OSIPTTEL	-	-	Memorándum a las gerencias	Comunicaciones	2	1	1	100								100	50	Presidencia	
1.2	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Programa Presupuestal - PP	OSIPTTEL	-	-	Memorándum a las gerencias	Comunicaciones	2	1	1	100								100	50	Presidencia	
1.3	Desarrollar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas contenidas en el Plan Operativo Institucional - POI	OSIPTTEL	-	-	Memorándum a las gerencias	Comunicaciones	4	1	1	100	1	1	1	1				100	100	50	Gerencia General
1.4	Desarrollar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución del Presupuesto Institucional	OSIPTTEL	-	-	Memorándum a las gerencias	Comunicaciones	4	1	1	100	1	1	1	1				100	100	50	Gerencia General
1.5	Desarrollar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Contrataciones	OSIPTTEL	-	-	Memorándum a las gerencias	Comunicaciones	4	1	1	100	1	1	1	1				100	100	50	Gerencia General
2	Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.																				
2.1	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador. PAE 5.1.2	OSIPTTEL	-	-	Correos electrónicos	Coordinaciones	SR	SR				SR	SR	SR	SR		1	1			Gerencia General
3	Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones																				
3.1	Gestionar la participación del OSIPTTEL en espacios de discusión del escenario económico financiero del país.	OSIPTTEL	-	-		Participaciones	SR	SR				SR	SR	SR	SR						Presidencia

(*) Aplicable para los procedimientos administrativo sancionador (PAS), contado desde la elevación a GG del Informe de Análisis de Descargos PAS) hasta la emisión de la Resolución que impone sanción o el Informe que determina archivo.

A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).

(**). A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS: ADMINISTRACION Y FINANZAS
 INVOLUCRADAS : AREA DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)
 Actividad 2 : Gestión de Archivo Central
 Actividad 3 : Gestión de Biblioteca
 Actividad 4 : Gestión de Documentación Interna (Mensajería)
 Actividad 5 : Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
					2017	Programado	Ejecutado	Cumplimiento %	Programado	Ejecutado	Cumplimiento %			
					(a)	(b)	(c)	(c/b)*100	(d)	(e)	(e/d)*100			
A1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	SISDOC	SISDOC Reporte Excel disponible en: W:\2016\05. Área de Adm Doc.\POI\REPORTE S SISDOC	Porcentaje	100%	100%	95%	95	100%	98%	99	97	97	J. Ortega S. Solano
A2	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Cronograma de transferencias e Inventario de transferencias. TRANSFERENCIAS 2017	Registro de transferencia, disponible en: W:\2016\05. Área de Adm Doc.\Archivo\TRANSFERENCIAS 2017	Porcentaje	100%	100%	91%	91	100%	100%	100	96	96	R. Matos
A4	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Base de datos Excel ESTADISTICAS MOTORIZADO 2017	Base de datos ESTADISTICAS MOTORIZADO 2017 disponible en: W:\2016\05. Área de Adm Doc.\Control de Correspondencia\2016\POI\ESTADISTICAS MOTORIZADO 2017	Porcentaje	96%	96%	96%	100	96%	98%	102	101	101	J. Córdova



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA					
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)									
1	Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)																										
1.1	Efectuar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	OSIPEL		Nacional	SISDOC Reporte Excel	Documentos Registrados	SR	SR	5,744				SR	SR	SR	SR	1,778	2,117	2,160	6,055				J. Ortega S. Solano			
2	Gestión de Archivo Central																										
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	OSIPEL		Nacional	Registro de transferencia	Cajas transferidas	SR	SR	680				SR	SR	SR	SR	318	111	75	494				R. Matos S. Solano			
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	OSIPEL		Nacional	Registro de transferencia	Cajas remitidas	SR	SR	620				SR	SR	SR	SR	318	111	75	494				R. Matos S. Solano			
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPEL 2016	OSIPEL		Lima	Informe de Evaluación registrado en el SISDOC	Evaluación	1	1	1	100												100	100	R. Matos S. Solano			
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPEL 2017	OSIPEL		Lima	Resolución aprobada por PD	Plan Aprobado	1	1	1	100													100	100	R. Matos S. Solano		
2.5	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPEL 2016	OSIPEL		Nacional	Informe de Evaluación registrado en el SISDOC	Evaluación	23	23	23	100														100	100	R. Matos S. Solano	
2.6	Elaborar el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPEL 2017	OSIPEL		Nacional	Resolución aprobada por PD	Plan Aprobado	23	23	23	100															100	100	R. Matos S. Solano
2.7	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	OSIPEL		Lima	Informe de eliminación registrado en el SISDOC	Eliminación	2								1	1						1	1	100	100	50	R. Matos S. Solano
3	Gestión de Biblioteca																										
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	OSIPEL		Lima	Memorándum dirigido a la GAF registrado en el SISDOC	Inventario	1																		0	J. Gutiérrez	
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	OSIPEL		Lima	Reporte Excel	Material bibliográfico	96	24	60	250	8	8	8	24	10	16	4	30	125	188	94				J. Gutiérrez		
4	Gestión de Documentación Interna (Mensajería)																										
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	OSIPEL		Nacional	Documentos registrados en el SISDOC	Documentos despachados	SR	SR	28,421				SR	SR	SR	SR	7,060	9,608	9,697	26,365						J. Córdova	
5	Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA																										
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior.	OSIPEL		Nacional	Informe de fiscalización registrado en el SISDOC	Informe de fiscalización	2	1	1	100															100	50	S. Solano

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administración y Finanzas
 INVOLUCRADAS : Area: Logística y Servicios Generales

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Actividad 1 : Abastecimiento de Bienes y Servicios
 Actividad 2 : Fiscalización posterior de los procedimientos de selección
 Actividad 3 : Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones
 Actividad 4 : Seguridad
 Actividad 5 : Continuidad Operativa
 Actividad 6 : Ecoeficiencia
 Actividad 7 : Mantenimiento de Infraestructura y Equipos
 Actividad 8 : Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros

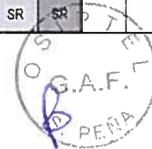
PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
R	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de evaluación PAC	Porcentaje (estado)	90%	90%	50%	55.56	90%	65%	72	64	64	Jefe de Logística y Servicios Generales
A1	% de compras exitosas (alcance, plazo y calidad)	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	75%	75%	-	No Aplica	75%	71%	95	95	95	Jefe de Logística y Servicios Generales
	% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, desde la recepción de los TdR	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	75%	75%	-	No Aplica	75%	112%	149	149	149	Jefe de Logística y Servicios Generales
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de evaluación PAC	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111.11	90%	100%	111	111	111	Jefe de Logística y Servicios Generales
	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente	Reporte de Contratos suscritos (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	80%	80%	100%	125.00	80%	50%	63	94	94	Jefe de Logística y Servicios Generales
A4	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	29%	31.74					0	Jefe de Logística y Servicios Generales
A5	% de cumplimiento de actividades del Plan de Continuidad Operativa	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	0%	0.00					0	Jefe de Logística y Servicios Generales
A6	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	71%	79.36					0	Jefe de Logística y Servicios Generales
A7	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.11					0	Jefe de Logística y Servicios Generales
A8	% Exactitud de inventarios cíclicos periódicos	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	0%	0.00					0	Jefe de Logística y Servicios Generales
A9	% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	96%	106.67	90%	91%	101	104	104	Jefe de Logística y Servicios Generales
A10	% de cumplimiento de actividades del Plan de Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%	0%	0.00					0	Jefe de Logística y Servicios Generales



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
1 Abastecimiento de Bienes y Servicios																							
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	OSIPTel	-	Lima	Resolución	PAC Aprobado	1	1	1	100										100	100	Jefe de Logística y Servicios Generales	
1.2	Elaborar los informes de evaluación semestral del Plan Anual de Contrataciones	OSIPTel	-	Lima	Informe de evaluación PAC	Evaluación	12	3	3	100	1	1	1	3	1					33	67		33
1.3	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	OSIPTel	-	Lima	Reporte Excel	EPOM	SR	SR	10		SR	SR	SR	SR	2	2	1	5					
1.4	Gestionar las compras menores	OSIPTel	-	Lima	Reporte Excel	Orden	SR	SR	300		SR	SR	SR	SR	50	50	40	140					
1.5	Gestionar Procedimientos de selección	OSIPTel	-	Lima	Reporte Excel	Proceso Concluido	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	1	2	3	6					
1.6	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	OSIPTel	-	Lima	Informe de Delegaciones / Reporte Excel	Contrato/Orden	SR	SR	9		SR	SR	SR	SR	7	5	2	14					
1.7	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTel	OSIPTel	-	Lima	Reporte Excel	Supervisión	SR	SR	119		SR	SR	SR	SR	7	5	2	14					
1.8	Evaluar permanentemente el cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones de presupuesto	OSIPTel	-	Lima	Informe de evaluación	Evaluación	4	1	0	0			1	1					0	0	0		0
2 Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones																							
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	OSIPTel	-	Lima	Informe de Resultados	Informe de Resultados	4	1	0	0			1	1					0	0	0	0	Jefe de Logística y Servicios Generales
3 Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones																							
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TR/ET o ejecución contractual que se pueden realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	OSIPTel	-	Lima	Comunicados / Memoranda / Correo	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4	1	1	100		1		1					0	0	50	25	Jefe de Logística y Servicios Generales
3.2	Desarrollar charlas y/o talleres para capacitar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET.	OSIPTel	-	Lima	Actas de asistencia	charlas y/o talleres	4	1	3	300			1	1					0	0	150	75	Jefe de Logística y Servicios Generales
4 Seguridad																							
4.1	Elaborar el Plan de seguridad	OSIPTel		Nivel nacional	Plan	Plan aprobado	1	1	0	0											0	0	Gabriela Avalo
4.2	Ejecutar el Plan de seguridad	OSIPTel		Nivel nacional	Informe de cumplimiento	Acciones	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	7	6	7	20					Gabriela Avalo
5 Continuidad Operativa																							
5.1	Elaborar el Plan de continuidad operativa	OSIPTel		Lima	Plan	Plan aprobado	1	1	0	0											0	0	Mario Ramirez
5.2	Ejecutar el Plan de continuidad operativa	OSIPTel		Nivel nacional	Informe de cumplimiento	Acciones	SR	SR	0		SR	SR	SR										Mario Ramirez
6 Ecoeficiencia																							
6.1	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	OSIPTel		Nivel nacional	Plan	Plan aprobado	1	1	0	0					1						100	100	Luis Delgado
6.2	Ejecutar el plan de ecoeficiencia	OSIPTel		Nivel nacional	Informe de cumplimiento	Acciones	SR	SR	5		SR	SR	SR		4	4	6	14					Luis Delgado
7 Mantenimiento de Infraestructura y Equipos																							
7.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación	OSIPTel	-	Nivel nacional	Plan	Plan aprobado	1	1	0	0			1	1							0	0	Gabriela Ávalo
7.2	Ejecutar el plan de mantenimiento.	OSIPTel	-	Nivel nacional	Informe de cumplimiento	Acciones	SR	SR	75		SR	SR	SR	SR	27	26	18	71					Jefe de Logística y Servicios Generales
8 Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros																							
8.1	Elaborar el Plan de Gestión de Patrimonio, almacén, seguros	OSIPTel		Nivel nacional	Plan	Plan aprobado	1	1	0	0			1	1							0	0	Mario Ramirez
8.2	Ejecutar el Plan de Gestión de Patrimonio, almacén, seguros	OSIPTel		Nivel nacional	Informe de cumplimiento	Acciones	SR		0		SR	SR	SR	SR							0		Mario Ramirez

(**) A Nivel Nacional. Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGÁNICAS : Gerencia de Administración y Finanzas
INVOLUCRADAS : Área de Finanzas

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Actividad 1 : Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.
Actividad 2 : Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT
Actividad 3 : Presentación de la versión oficial de los Libros Contables
Actividad 4 : Otorgamiento de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica
Actividad 5 : Efectuar el pago a los proveedores
Actividad 6 : Efectuar las acciones de subasta de fondos
Actividad 7 : Proponer medidas vinculadas a la sostenibilidad financiera institucional

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
A4	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	SAI	SAI	Porcentaje	100%	100%	100%	100	100%	100%	100	100	100	L.Yaranga
A4	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	SAI	SAI	Porcentaje	100%	100%	100%	100	100%	100%	100	100	100	L.Yaranga
A4	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	SAI	SAI	Porcentaje	95%	95%	100%	105	95%	100%	105	105	105	L.Yaranga
A5	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Módulo del SAI.	Número de Vouchers de Egreso emitidos en el SAI.	Porcentaje	95%	95%	89%	94	95%	97%	102	98	98	C. Vásquez

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE S DE LA ACTIVIDAD		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO					JUNIO	II TRIM (e)
1	Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.																					
1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 2016	OSIPTTEL		Lima	SIAF	Reporte	1	1	1	100									100	100	J. Alakawa, W. Bernabé	
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2017 acompañado del informe gerencial	OSIPTTEL		Lima	SIAF	Reporte	11	2	2	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	45	J. Alakawa, W. Bernabé



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA				
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO					JUNIO	II TRIM (e)		
2 Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT																								
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	OSIPEL		Lima	Correo electrónico de envío	Reporte	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50	W. Bernabé		
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	OSIPEL		Lima	Constancia de recepción por la SUNAT	Reporte	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50	G. Zamora		
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	OSIPEL		Lima	Constancia de recepción y pago por la SUNAT	Reporte	12	3	3	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50	J. Alakawa, W. Bernabé, G. Zamora		
3 Presentación de la versión oficial de los Libros Contables																								
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	OSIPEL		Lima	Impresión y empastado de Libros Contables	Libros	96							96				96	100	100	100	W. Bernabé		
4 Otorgamiento de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica																								
4.1	Viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos presentados en la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	OSIPEL		Nivel Nacional	Módulo AP del SAI	Viáticos devengados	SR	SR	108				SR	SR	SR	SR	32	44	69	145			L. Yaranga	
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos presentados en la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	OSIPEL		Nivel Nacional	Módulo AP del SAI	Encargos devengados	SR	SR	64				SR	SR	SR	SR	8	22	14	44			L. Yaranga	
4.3	Control previo y registro contable de las cajas chicas	OSIPEL		Nivel Nacional	Módulo AP del SAI	Registros	SR	SR	223				SR	SR	SR	SR	93	94	94	281			L. Yaranga	
5 Efectuar el pago a los proveedores																								
5.1	Emitir los vouchers de pago	OSIPEL		Nacional	SAI	Voucher de Pago	SR	SR	1,570				SR	SR	SR	SR	515	813	661	1,989			C. Vásquez	
6 Efectuar las acciones de subasta de fondos																								
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	OSIPEL		Nacional	Informe de Tesorería.	Informe de Evaluación	SR	SR	1				SR	SR	SR	SR		1					C. Vásquez	
6.2	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	OSIPEL		Nacional	Informe de Tesorería.	Informe de Evaluación	4						1			1		1		2	200	200	50	C. Vásquez
7 Proponer medidas vinculadas a la sostenibilidad financiera institucional																								
7.1	Elaborar un informe con medidas vinculadas a la sostenibilidad financiera de OSIPEL para el cumplimiento de sus funciones.	OSIPEL		Nacional	Informe de Tesorería.	Informe de recomendaciones	1																0	C. Vásquez

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
 INVOLUCRADAS : AREA DE RECAUDACION DEL APORTE

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Supervisión de los Aportes
- Actividad 2 : Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL Autodeclaradas
- Actividad 3 : Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.
- Actividad 4 : Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas
- Actividad 5 : Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE								
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100											
R	% de empresas que cumplen con su obligación tributaria (*)	Base de datos del Sistema de Aportes y base de datos de empresas con título habilitante.	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Porcentaje	86%								0	GAF/Aportes								
A1	Porcentaje supervisado del aporte declarado del periodo tributario recientemente concluido	Informes de supervisión y base de datos del Sistema de Aportes	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Porcentaje	95%								0	GAF/Aportes								
A2	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Base de datos del Sistema de Aportes: declaración y pagos.	Cartas emitidas en el SISDOC notificando las Ordenes de Pago.	Porcentaje	90%				90%	50%	56	56	56	GAF/Aportes								
A3	% de declaraciones juradas anuales, omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa que no requieran información externa al OSIPTEL	Base de datos del Sistema de Aportes y base de datos de empresas con título habilitante.	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Porcentaje	90%				90%	0%	0	0	0	GAF/Aportes								
A4	% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Memorando de los órganos instructores que comunican la multa firme.	Cartas de cobro de multa emitidas en el SISDOC.	Porcentaje	95%	95%	100%	105	95%	88%	92	99	99	GAF/Aportes								
N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRAFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO					JUNIO	II TRIM (e)
1	Supervisión de los Aportes																					
1.1	Supervisar las bases imposables de aportes por el periodo precedente y periodos anteriores.	Regulador	N.D.	Nacional	Hoja de Trabajo del Indicador	Supervisiones	SR														GAF/Aportes	
2	Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL Autodeclaradas																					
2.1	Emitir órdenes de pago a las empresas que presentaron, en el semestre anterior, la declaración jurada y no efectuaron el pago.	OSIPTEL		Nacional	Cartas emitidas en el SISDOC notificando las Ordenes de Pago.	Orden de Pago	SR															GAF/Aportes



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA			
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de aportes	OSIPTEL		Nacional	Cartas de remisión al Ejecutor Coactivo en el SISDOC.	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	24				SR	SR	SR	SR	11	53	138	202				GAF/Aportes	
3 Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.																									
3.1	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ 2013	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR	SR																GAF/Aportes	
3.2	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ 2014	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR	SR																GAF/Aportes	
3.3	Imponer la multa a las empresas extemporáneas y omisas a las DJ mensuales 2016	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR	SR																GAF/Aportes	
3.4	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2015 (mensuales y anual)	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR						SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				GAF/Aportes	
3.5	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ 2015	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR																	GAF/Aportes	
3.6	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ 2015	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR																	GAF/Aportes	
3.7	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ 2016	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR																	GAF/Aportes	
3.8	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ 2016	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Resolución de Multa	SR																	GAF/Aportes	
4 Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas																									
4.1	Emitir las cartas de cobro	OSIPTEL		Nacional	SISDOC	Cartas de Cobro	SR	SR	11				SR	SR	SR	SR	3	10	3	16				GAF/Aportes	
5 Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras																									
5.1	Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Cursos de capacitación virtual	3	1	0	0					2	2				3	3	150	100	100	GAF/Aportes
5.2	Elaborar material de difusión sobre las obligaciones tributarias para ser entregada a los aportantes a nivel nacional	OSIPTEL		Nacional	Informe de la Jefatura de Recaudación del Aporte	Envíos de cartas múltiples	2	1	1	100													100	50	GAF/Aportes

(*) Empresas que cumplen con la presentación de su DJ anual / Total de base tributaria con condición de activo que no haya sido reportado al MTC

(**) A Nivel Nacional. Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : GERENCIAS: Gerencia de Administración y Finanzas - Recursos Humanos
SUB GERENCIAS:

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Administración de Recursos Humanos
Actividad 2 : Capacitación
Actividad 3 : Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo
Actividad 4 : Gestión del Curso de Extensión Universitaria

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
						2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
R	Índice de Clima Laboral	Encuesta	Informe de Resultados	%	74%								0	RRHH
	Índice de Desempeño del Personal	Evaluaciones	Informe de Resultados	%	86%				86%	75%	87	87	87	RRHH
A1	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	Base de Datos	Base de Datos Clima y Comunicación Interna 2017	% (Acumulado)	90%	22%	23%	106	45%	44%	99	99	49	RRHH
A2	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Base de Datos	Base de Datos Capacitación 2017	% (Acumulado)	90%	22%	18%	82	45%	53%	118	118	59	RRHH
A3	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Base de Datos	Base de Datos Bienestar 2017	% (Acumulado)	90%	22%	22%	101	45%	44%	99	99	49	RRHH
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Base de Datos	Base de Datos SST 2017	% (Acumulado)	90%	22%	11%	50	45%	42%	94	94	47	RRHH

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRAFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				

GASTOS FIJOS																						
1 Administración de Recursos Humanos																						
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	OSIPTTEL	-	Nacional	Reporte Bancos	Planilla	16	3	3	100				4	1	2	1	4	100	100	44	M. La Rosa / A. Romero
1.2	Pago de la Planilla CAS	OSIPTTEL	-	Nacional	Reporte Bancos	Planilla	12	3	3	100				3	1	1	1	3	100	100	50	M. La Rosa / A. Romero
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	OSIPTTEL	-	Nacional	Reporte Bancos	Planilla	12	3	3	100				3	1	1	1	3	100	100	50	A. Romero
1.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	OSIPTTEL	-	Nacional	Planilla Mensual	Planilla	12	3	3	100				3	1	1	1	3	100	100	50	P. Urviola
1.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	OSIPTTEL	-	Nacional	Factura	Factura	12	3	2	67				3	1	1	1	3	100	83	42	A. Romero
1.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	OSIPTTEL	-	Nacional	Factura	Factura	12	3	2	67				3	1	1	1	3	100	83	42	A. Romero
1.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	OSIPTTEL	-	Nacional	Factura	Factura	1														0	P. Urviola
1.8	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	OSIPTTEL	-	Nacional	Informe de Resultados	Encuesta	1														0	X. Garcia
1.9	Elaborar el Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	OSIPTTEL	-	Nacional	Proveído de GG	Plan Aprobado	1	1	1	100									100	100	100	X. Garcia



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((d)/(c))*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/(a))*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA					
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % ((c/b))*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)									
1.10	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	OSIPTTEL	-	Nacional	Base de Datos Clima y Comunicación Interna 2017	Actividades	SR	SR	21				SR	SR	SR	SR	5	6	8	19				X. Garcia			
1.11	Realizar la Evaluación de Cumplimiento de Metas y Competencias	OSIPTTEL	-	Nacional	Informe de Evaluación	Evaluación	2	1	1	100			1	1						0	0	50	50	J. Costilla			
1.12	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2017	OSIPTTEL	-	Nacional	Formato de Identificación de Metas	Reporte de Metas	1		0				1							0	0	0	0	J. Costilla			
1.13	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	OSIPTTEL	-	Nacional	Publicación DDJJ	Publicación	SR	SR	14				SR	SR	SR	SR	6	10	0	16				A. Romero			
1.14	Desarrollar documentos de gestión en el marco de la Ley del Servicio Civil	OSIPTTEL	-	Nacional	Informe de consultoría	Documento elaborado	1																0	M. Torres			
1.15	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	OSIPTTEL	-	Nacional	Publicación Página Web	Procesos de Selección	SR	SR	21				SR	SR	SR	SR	8	10	3	21				J. Elias			
1.16	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	OSIPTTEL	-	Nacional	Convenios suscritos	Procesos de Selección	SR	SR	32				SR	SR	SR	SR	16	17	20	53				A. Villanueva			
1.17	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	OSIPTTEL	-	Nacional	Cargo de Entrega	Fotocheck	SR	SR	35				SR	SR	SR	SR	21	13	47	81				A. Romero			
2	Capacitación																										
2.1	Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias	OSIPTTEL	-	Nacional	Resolución Aprobada por GG	Plan Aprobado	1	1	1	100													100	100	J. Costilla / K. Espejo		
2.2	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias.	OSIPTTEL	-	Nacional	Base de Datos Capacitación 2017	Actividades	SR	SR	7				SR	SR	SR	SR								13		J. Costilla / K. Espejo	
2.3	Realizar talleres para fortalecer el trabajo en equipo.	OSIPTTEL	-	Nacional	Certificados	Taller	2							1									0	0	0	J. Costilla / K. Espejo	
2.4	Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.	OSIPTTEL	-	Nacional	Informe de Brechas	Informe de Brechas	1								1	1							1	100	100	100	J. Costilla
3	Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo																										
3.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTTEL	OSIPTTEL	-	Nacional	Proveído de GG	Plan Aprobado	1	1	1	100															100	100	X. Garcia / E. Huamán
3.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTTEL	OSIPTTEL	-	Nacional	Base de Datos Bienestar 2017	Actividades	SR	SR	24				SR	SR	SR	SR	8	8	8	24							X. Garcia / E. Huamán
3.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	OSIPTTEL	-	Nacional	Acta aprobatoria del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100															100	100	X. Garcia / E. Huamán
3.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	OSIPTTEL	-	Nacional	Base de Datos SST 2017	Actividades	SR	SR	8				SR	SR	SR	SR	8	12	4	24							X. Garcia / E. Huamán
3.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	OSIPTTEL	-	Nacional	Fotos	Activación	1	1	1	100															100	100	X. Garcia / E. Huamán
3.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	OSIPTTEL	-	Nacional	Reporte de Participación	Capacitación Virtual	1																		0		X. Garcia / E. Huamán
3.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	OSIPTTEL	-	Nacional	Lista de Asistencia	Charla	1																		0		X. Garcia / E. Huamán
GASTOS VARIABLES																											
4	Gestión del Curso de Extensión Universitaria																										
4.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Estudiantes/ OSIPTTEL	60 aprox.	Nacional	Informe Final del Curso	Curso	1	1	1	100															100	100	K. Espejo

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural (Si es Rural se debe especificar las regiones).



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS: ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2017
Actividad 2 : Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017
Actividad 3 : Servicios de control simultáneo

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE	
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100				
	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados (Nuevo)			Porcentaje	100%					50%	50%	100	100	50	Jefe de OCI
R	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados (Nuevo)			Porcentaje	100%		20%	Meta no Programada		33%	25%	76	85	45	Jefe de OCI
	Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados (Nuevo)			Porcentaje	100%		24%	Meta no Programada		24%	5%	20	60	29	Jefe de OCI

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRAFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD			
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL						MAYO	JUNIO	II TRIM (e)
1	Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2017																						
1.1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoría	Comisión de Auditoría		Lima	Documento del Plan y Programa disponible en los archivos de las Auditorías correspondientes	Plan y Programa de Auditoría	4	1	2	200			2	2				0	0	67	50	Jefe de Comisión / Supervisor	
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría y obtención de evidencias	Comisión de Auditoría		Lima	Disponible en los Archivos de Planificación de la auditorías correspondientes	Evaluaciones y Verificaciones	SR	SR					SR	SR	SR	SR							Jefe de Comisión / Supervisor
	Emitir informe de control de auditoría	Comisión de Auditoría		Lima	Informe de auditoría disponibles en los archivos del OCI	Informe de auditoría	4						2		2			2	2	100	100	50	Jefe de Comisión / Supervisor
1.5	Elaborar y presentar los documentos de auditoría (Papeles de Trabajo) a la jefatura del OCI.	Comisión de Auditoría / OCI		Lima	Disponibles en diversos archivos de las auditorías correspondientes	Documentos de auditoría	4						2		2			2	2	100	100	50	Jefe de Comisión / Supervisor



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)	ABRIL	MAYO	JUNIO					II TRIM (e)
2 Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017																						
2.1	Desarrollar el plan de trabajo	Comisión de Auditoría		Lima	Documento del Plan y Programa disponible en los archivos del OCI	Plan de trabajo	2	1	1	100									100	50	Auditor Encargado	
2.2	Emitir el informe de servicio relacionado	OSIPTTEL		Lima	Informe de servicio relacionado disponible en los archivos del OCI	Informe de servicio relacionado	24	3	3	100	1	3	4	8	2	2	2	6	75	82	38	Auditor Encargado
3 Servicios de control simultáneo																						
3.1	Desarrollar plan de trabajo para acciones simultáneas	OSIPTTEL		Lima	Documento del Plan y Programa disponible en los archivos del OCI	Plan Aprobado	21	1	8	800	1	2	2	5			1	1	20	150	43	Auditor Comisionado
3.2	Desarrollar actividades de acción simultánea	OSIPTTEL		Lima	Disponible en los Archivos de las acciones simultáneas correspondientes	Actividades de control simultáneo	21	10	8	80	1	2	2	5			1	1	20	60	43	Auditor Comisionado
3.4	Elaborar el Informe de acciones simultáneas y registro en el Sistema de Control Gubernamental - SCG	OSIPTTEL		Lima	Informe Acción Simultánea disponible en los archivos OCI	Informe	21	10	8	80	1	2	2	5			1	1	20	60	43	Auditor Comisionado / Encargado del SCG
3.5	Elaborar los documentos de Acción Simultánea (Documentos de Trabajo)	Equipo de AS		Lima		Documentos de las acciones del Control Simultáneo	21		5	Meta no Programada	1	2	2	5			1	1	20	120	29	Auditor Encargado

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGÁNICAS : Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 INVOLUCRADAS : AREAS: Planeamiento, Presupuesto, Racionalización, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.
- Actividad 2 : Formulación, aprobación y evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento
- Actividad 3 : Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo
- Actividad 4 : Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto
- Actividad 5 : Programación y Formulación del Presupuesto
- Actividad 6 : Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura
- Actividad 7 : Monitoreo de la Ejecución Presupuestal
- Actividad 8 : Evaluación del Presupuesto
- Actividad 9 : Obtención de autorizaciones para el desarrollo de inversiones en el Marco del SNIP
- Actividad 10 : Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto
- Actividad 11 : Actualización de los Documentos de Gestión
- Actividad 12 : Gestión de Procesos Institucionales
- Actividad 13 : Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)
- Actividad 14 : Gestión de Riesgos
- Actividad 15 : Gestión de la Innovación
- Actividad 16 : Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización
- Actividad 17 : Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional
- Actividad 18 : Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución

PROGRAMACIÓN FÍSICA

ORDEN	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
	% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos	Base de datos del PEI y POI	Informe del PEI	Porcentaje	100%								0	Planeamiento
	% de cumplimiento de los planes de acción del plan estratégico. (Ind. 26 OEE 9)	Base de datos del PEI y POI	Informe del PEI	Porcentaje	90%								0	Planeamiento
	% de modificación de metas físicas	Base de datos del PEI y POI	Informe del PEI	Porcentaje	<= que año anterior								0	Planeamiento
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Sistema SAI y SIAF	Evaluación Anual del POI	Porcentaje	90%								0	Presupuesto
	Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Sistema SAI, SIAF y Evaluación del POI	Evaluación Presupuestaria al cierre del año fiscal	Valor	>=1								0	Presupuesto
	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Resolución de Aprobación del PIA y Anexos	- Sistema SAI - Correo a toda la Institución se comunica el inicio de operaciones presupuestarias del año	Porcentaje	100%	100%	100%	100				100	100	Presupuesto



R	% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF		Presupuesto Institucional Presentado y Presupuesto Institucional Aprobado (PIA)	Consulta Amigable del MEF - SIAF	Porcentaje	100%							0	Presupuesto									
	% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones		Sistema SAI y SIAF	Evaluación Presupuestaria Trimestral	Porcentaje	90%	50%	72%	144	70%	83%	119	119	92	Presupuesto								
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo. (Ind. 9 OEG 3)		Encuesta	Hojas de análisis del área	Porcentaje	71%								0	Racionalización								
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de línea. (OEG 3; Indic. 10)		Encuesta	Hojas de análisis del área	Porcentaje	73%								0	Racionalización								
	Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osipitel		Encuesta	Hojas de análisis del área	Valor	LB*1.06								0	Racionalización								
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI				Porcentaje	90%								0	Comité Control Interno								
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR				Porcentaje	85%								0	Comité Riesgos								
	% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL		Informes y registros	Informes, encuestas y cartas de reconocimiento de OO.II. y reguladores	Porcentaje	80%								0	RRII								
	% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas		Informes y registros	Programas, informes y encuestas de eventos realizados	Porcentaje	80%								0	RRII								
	% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL		Informes y registros	Reportes de participantes, fichas de registro	Porcentaje	97%								0	RRII								
N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO					II TRIM (e)	
1	Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.																						
1.1	Gestionar el desarrollo del diagnóstico interno del OSIPTEL y el diagnóstico externo	OSIPTEL	-	-	Informe en archivos de la UO	Diagnóstico	1	1	0	0										0	0	0	Planeamiento
1.2	Desarrollar el anteproyecto del PEI y del POI de acuerdo a Lineamientos del CEPLAN	OSIPTEL	-	-	Informe en archivos de la UO	Anteproyecto concluido	1							1				1		100	100	100	Planeamiento



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre	Cumplimiento II Trimestre % ((a/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)					
1.3	Gestionar el diseño del Plan Estratégico Institucional - PEI del OSIPTEL para el periodo 2018 - 2020, conteniendo los elementos del Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG	OSIPTEL	-	-	Resolución / web Institucional	PEI aprobado	1										0	Planeamiento	
1.4	Desarrollar la Evaluación del PEI 2011-2014 - Al II Semestre del año 2016	OSIPTEL	-	-	Reporte de Evaluación / Web Institucional	Evaluación	1	1	1	100							100	100	Planeamiento
1.5	Desarrollar la Evaluación del PEI 2014-2017 - Al I Semestre del año 2017	OSIPTEL	-	-	Reporte de Evaluación / Web Institucional	Evaluación	1										0	Planeamiento	
1.6	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI al II Semestre del año 2016	OSIPTEL	-	-	Reporte de Evaluación / Web Institucional	Evaluación	1	1	1	100							100	100	Planeamiento
1.7	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2017	OSIPTEL	-	-	Reporte de Evaluación / Web Institucional	Evaluación	3						1		1	100	100	33	Planeamiento
1.8	Formular y gestionar la aprobación del POI 2018	OSIPTEL	-	-	Reporte de Evaluación / Web Institucional	POI aprobado	1										0	Planeamiento	
2	Formulación, aprobación y evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento																		
2.1	Desarrollar la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al II Semestre 2016	OSIPTEL	-	-	Carta a la PCM	Evaluación	1	1	1	100							100	100	Planeamiento
2.2	Desarrollar la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al I Semestre 2017	OSIPTEL	-	-	Carta a la PCM	Evaluación	1										0	Planeamiento	
2.3	Formular y gestionar la aprobación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2018	OSIPTEL	-	-	Carta a la PCM	Documento Aprobado por el OSIPTEL	1										0	Planeamiento	
3	Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo																		
3.1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial.	OSIPTEL	-	-	Carta a la PCM	Informe Técnico	SR												Planeamiento
3.2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2018 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencial del Consejo de Ministros.	OSIPTEL	-	-	Carta al MEF	Informe Ejecutivo de Sustentación	2										0	Planeamiento	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA					
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)									
4	Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto																										
4.2	Diseñar mecanismo para alinear la programación de actividades de las gerencias (Provenientes del PEI, POI, PIA y PAC), con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos. PAE 9.2.1	OSIPTTEL	-	-	Resolución de aprobación	Mecanismo de alineación implementado	1													0	0	0	Planeamiento				
4.3	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	OSIPTTEL	-	-	Archivos internos	Presentaciones	SR	SR															Planeamiento				
4.4	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	OSIPTTEL	-	-	Intranet	Boletines	4	1	1	100													Planeamiento				
4.5	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTTEL para el año fiscal 2018	OSIPTTEL	-	-	Carta	PP aprobado	1																Planeamiento				
5	Programación y Formulación del Presupuesto																										
5.1	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público	OSIPTTEL	-		Directiva	Directiva	1							1						1	1	100	100	100	Presupuesto		
5.2	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	OSIPTTEL	-		Asistencia	Charla	1								1							1	1	100	100	100	Presupuesto
5.3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	OSIPTTEL	-		Memorando	Documento	1								1							1	1	100	100	100	Presupuesto
5.4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	OSIPTTEL	-		Informe	Documentos	2							1	1	2						2	2	100	100	100	Presupuesto
5.5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	OSIPTTEL	-		Carta	Documento	1								1	1						1	1	100	100	100	Presupuesto
5.6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	OSIPTTEL	-		Carta	Propuesta de Artículo	2																		0	Presupuesto	
5.7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	OSIPTTEL	-		Reunión	Reunión	3																		0	Presupuesto	
6	Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura																										
6.1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	OSIPTTEL	-		Resolución	PIA aprobado	1																		0	Presupuesto	
6.2	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SIAF: recepción del PCA, distribución por unidad ejecutora y priorización de las partidas.	OSIPTTEL	-		SIAF	Proceso concluido	1	1	1	100															100	100	Presupuesto
6.3	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	OSIPTTEL	-		SIAF	Proceso concluido	1				1															100	Presupuesto



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
7	Monitoreo de la Ejecución Presupuestal																						
7.1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público	OSIPTEL	-		Resolución	Directiva publicada	1													0	Presupuesto		
7.2	Desarrollar la Directiva de ejecución presupuestal	OSIPTEL	-		Resolución	Directiva aprobada	1	1	0	0										0	0	Presupuesto	
7.3	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	OSIPTEL	-		SIAF	Certificados	SR	SR	SR													Presupuesto	
7.4	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	OSIPTEL	-		SIAF	Resolución	12	3	5	100	1	1	1	3	1	1	2	4		133	150	75	Presupuesto
7.5	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Reportes	16	4	4	100	2	1	1	4	3	1		4		100	100	50	Presupuesto
7.6	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera. PAE 11.3.2	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Informes de evaluación	4	1	1	100	1			1				1		100	100	50	Presupuesto
8	Evaluación del Presupuesto																						
8.1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2016	OSIPTEL	-		Acta	Acta	1	1	1	100											100	100	Presupuesto
8.2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2017	OSIPTEL	-		Acta	Acta	1														0	Presupuesto	
8.3	Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2016	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Evaluación	1					1		1				1		100	100	100	Presupuesto
8.4	Desarrollar la evaluación del presupuesto semestral I Semestre 2017	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Evaluación	1							0							0	Presupuesto	
8.5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Reportes	60	15	15	100	5	5	5	15	5	5	5	15		100	100	50	Presupuesto
		OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Memorias	2	1	1	100											100	50	Presupuesto
		OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Notas	2	1	1	100											100	50	Presupuesto
9	Obtención de autorizaciones para el desarrollo de inversiones en el Marco del SNIP																						
9.1	Elaborar el estudio de Preinversión a nivel de factibilidad	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Estudio presentado	1														0	0	Presupuesto
9.2	Registrar en el Banco de Proyectos del MEF	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Registro en Banco de Proyectos	1														0	0	Presupuesto
9.3	Evaluar los requerimientos para determinar si se enmarcan dentro de la Normatividad del SNIP	OSIPTEL	-		Archivos de la Gerencia	Informe de Evaluación	SR	SR	1					SR				2	2				Presupuesto
10	Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto																						
10.1	Establecer la comisión de recaudación de ingresos.	OSIPTEL	-		Resolución aprobada	comisión establecida	1	1	1	100											100	100	Presupuesto
10.2	Documentos de trabajo con línea de acción para mejorar la recaudación de ingresos.	OSIPTEL	-		Informe de elevación	Documento de trabajo	1	1	0	0											0	0	Presupuesto



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((d)/100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)						
11	Actualización de los Documentos de Gestión																							
11.1	Actualizar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC, MAPRO	OSIPTTEL	-	-	Resoluciones aprobadas	Documentos actualizados	SR	SR	1						SR	3	1	4					Racionalización	
12	Gestión de Procesos Institucionales																							
12.1	Gestionar la mejora de los procesos institucionales comprendidos en el MAPRC y otros documentos y/o sistemas relacionados con los procesos institucionales	OSIPTTEL	-	-	Documento de sustento	Procesos Mejorados	SR	SR							SR									Racionalización
12.2	Desarrollar mecanismos que permitan difundir y compartir entre áreas, la información relevante de manera oportuna. PAE 12.3.1	OSIPTTEL	-	-	Mecanismo en uso en la UO	Mecanismo desarrollado	1						1	1			1	1	100	100	100			Racionalización
12.3	Proponer la simplificación de directivas/instructivos y su alineamiento con los procesos institucionales.	OSIPTTEL	-	-	Informes, correos, otros	Directiva / Instructivo gestionados	SR	SR	2						SR		3	3						Racionalización
12.4	Gestionar la evaluación de la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de evaluación	2						1	1			1	1	100	100	50			Racionalización
12.5	Gestionar la Auditoría interna de seguimiento de Carta de Servicio del Proceso de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de Auditoría	1														0			Racionalización
12.7	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESC)	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de Resultados	2						1	1			1	1	100	100	50			Racionalización
12.8	Gestionar la medición de la satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del OSIPTTEL	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de Resultados	1														0			Racionalización
12.9	Gestionar la mejora de los estándares de Atención al Ciudadano del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía (MAC)	OSIPTTEL	-	-	Informe de resultados	Estándares Mejorados en su calificación	5														0			Racionalización
13	Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)																							
13.1	Gestionar las actividades del Comité de Control Interno	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de actividades	4		1	Meta no programada			1	1	1			1	100	200	50			Racionalización
13.2	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	OSIPTTEL	-	-	Actas de asistencia	Actividad de capacitación	1	1	0	0			1	1	1			1	100	100	100			Racionalización
13.3	Desarrollar el seguimiento a la implementación del Plan de Trabajo Anual del SCI	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de seguimiento	4	1	1	100			1	1	1			1	100	100	50			Racionalización
13.4	Evaluar la Implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad (Consultoría)	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Informe de Evaluación	1	1	0	0											0			Racionalización
13.5	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	OSIPTTEL	-	-	Actas de asistencia	Actividad de sensibilización	2	1	0	0					1			1	100	50				Racionalización
13.6	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	OSIPTTEL	-	-	Documento en registros del área	Plan de Trabajo aprobado	1														0			Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (A Nivel Nacional, Urbano, Rural) Si es Rural se debe especificar las regiones)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA					
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)									
18	Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución																										
18.1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	OSIPTEL			Informes, acuerdos, correos	Coordinaciones	SR	SR							SR			SR								RRII	
18.2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	OSIPTEL			Informe de viaje	Participación	12	3	2	67					3	1	2	3	100	83	42					RRII	
18.3	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internaciones, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	OSIPTEL			Resoluciones, cartas	Postulaciones	1														0					RRII	
18.4	Gestionar las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional	OSIPTEL			Reportes, informes, presentaciones	Contribuciones	6	1	2	200					2	1	2	2	5	250	233	117					RRII
18.5	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	OSIPTEL			Registro de participantes	Evento	4		1	Meta no programada														25		RRII	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Asesoría Legal

ESTRUCTURA	
Actividad 1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección
Actividad 2	Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones
Actividad 3	Asesoría Legal
Actividad 4	Participación en Grupos de Trabajo
Actividad 5	Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
						2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
A1,3,4	% Recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente, emitidas por el Consejo Directivo, implementadas.	Registros GAL	Registro Indicadores POI	Porcentaje	80.00%				80.00%	100%	125	125	125	A. Arequipueño
A1,3,4	% Recomendaciones que involucran la mejora del marco normativo vigente, emitidas por la Gerencia General, implementadas.	Registros GAL	Registro Indicadores POI	Porcentaje	50.00%				50.00%	100%	200	200	200	A. Arequipueño
A1	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo.	Registros GAL	Registro Indicadores POI	Porcentaje	83.00%				83.00%	100%	120	120	120	A. Arequipueño
A3	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles.	Registros GAL	Registro Indicadores POI	Porcentaje (De estado)	83.00%	83.00%	88%	107	83.00%	87%	105	106	106	A. Arequipueño
A3	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles.	Registros GAL	Registro Indicadores POI	Porcentaje (De estado)	85.00%	85.00%	100%	118	85.00%	83%	98	108	108	A. Arequipueño

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre				Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual (c+e)/a*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA							
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)												
1 Asistencia Jurídica a la Alta Dirección																														
1.1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Asesorías	SR	SR	37				SR	SR	SR	SR	11	13	6	30									GAL	
1.2	Participar en reuniones para monitorear las modificaciones del marco normativo que regula las funciones y facultades del OSIPTEL y sus normas complementarias.	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Reuniones	Reuniones	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR	0	0	0	0										GAL
1.3	Elaborar análisis y propuestas sobre procedimientos administrativos	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Procedimientos Administrativos	Informe de Análisis	SR	SR	22				SR	SR	SR	SR	13	4	4	21										GAL
1.4	Reportes de seguimiento a normas que establezcan disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL	Alta Dirección	1	Nacional	Registro Seguimiento de Normas	Reporte	12	3	3	100				1	1	1	3	1	1	1	3	100	100	50					GAL	
1.5	Fijación de criterios resolutivos del Consejo Directivo desde julio 2012 a diciembre 2016	Alta Dirección	1	Nacional	Registro Documentos de Trabajo	Documento de Trabajo	1										0	0	0	0										GAL
1.6	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Legal de otros organismos reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Alta Dirección	2	Nacional	Registro Documentos de Emitidos	Informe de Conclusiones	2							1	1							100	100	50					GAL	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS				I Trimestre				Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA				
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)											
																			SR	SR	SR					SR	SR	SR	SR
2 Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones																													
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Documento	SR	SR	3				SR	SR	SR	SR	1	1		2							GAL		
2.2	Emitir opinión sobre solicitudes formuladas por otras instituciones	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Documento	SR	SR	34				SR	SR	SR	SR	20	7	11	38								GAL	
2.3	Coordinar la opinión institucional en temas que determinada norma establece como necesaria	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Reuniones	Documento	SR	SR	1				SR	SR	SR	SR	0	0	0	0								GAL	
2.4	Elaborar reportes sobre las conclusiones de la asistencia a reuniones interinstitucional	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Reuniones	Reporte	2						0	0	1	1			1	1	100	100	50					GAL	
3 Asesoría Legal																													
3.1	Brindar Asesoría Jurídica a las diversas áreas del OSIPTEL	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Documento	SR	SR	18				SR	SR	SR	SR	11	14	12	37									GAL
3.2	Formular recomendaciones que involucren una mejora en el marco normativo vigente	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Documento	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR	0	2	1	3									GAL
3.3	Evaluar el registro de información en los Sistemas Informativos que administra la Gerencia de Asesoría Legal	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Documentos Emitidos	Evaluación	2						0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GAL
3.4	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en diario oficial El Peruano que involucren la gestión del OSIPTEL	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Boletines	Boletines	253	65	65	100			18	23	21	62	18	22	20	60	97	98	49					GAL	
3.5	Elaborar reportes sobre las conclusiones de la asistencia a reuniones intergerencial	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Reuniones	Reporte	4	1	1	100					1	1			1	1	100	100	50					GAL	
3.6	Encuesta de satisfacción de cliente interno	OSIPTEL	1	Nacional	Informe de la encuesta / Registro de Encuesta	Encuesta realizada	1											1		1								GAL	
3.7	Mesa de Trabajo intergerencial	OSIPTEL	2	Nacional	Registro de Reuniones	Reporte	2							1	1			1	1	100	100	50						GAL	
4 Participación en Grupos de Trabajo																													
4.1	Participación en Comités Especiales (Contrataciones de Bienes y Servicios)	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Reuniones	Participaciones	SR	SR	2				SR	SR	SR	SR	1	0	0	1									GAL
4.2	Participación en Grupos de Gestión (Aportes, Presupuesto, otros)	OSIPTEL	1	Nacional	Registro de Reuniones	Participaciones	SR	SR	18				SR	SR	SR	SR	3	3	3	3									GAL
5 Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL																													
5.1	Elaborar reportes sobre las participaciones en la defensa del OSIPTEL en procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros, a requerimiento de la Alta Dirección	Alta Dirección	1	Nacional	Registro de Reuniones	Reporte	4	1	1	100			0	0	1	1			1	1	100	100	50						GAL

(**) A Nivel Nacional, Urbano, Rural (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS: Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Acciones de comunicación para el público externo
 Actividad 2 : Soportes para la comunicación externa
 Actividad 3 : Acciones de comunicación para el público interno
 Actividad 4 : Fortalecimiento de las relaciones institucionales
 Actividad 5 : Fortalecimiento de la Imagen Institucional
 Actividad 6 : Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACION	UNIDAD DE MEDIDA	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
					CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
R	Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	"Encuesta de Percepción a los Usuarios para evaluar el nivel de conocimiento que tienen del OSIPTEL"	Informe de Encuesta realizada por encargo de GCC	%	29.17%					0%		0	Institucional
	% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación**	Servicio de Monitoreo de Noticias Nacionales	Informes Servicio de Monitoreo	%	63%		98%			99%		157	Coordinador de Prensa
	% de solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	Base de Datos en Excel (WJ)	Cuadro de Excel, Área de Transparencia y Acceso a la información	%	10%	10%	36.10%	361	10%	30.30%	303	332	Analista Legal
A1	% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Twitter	Reporte de Analítica de Twitter, dentro de la misma plataforma	%	20%		9%			16%		80	Redes Sociales
	% de Incremento de "Me gusta" en la red social Facebook	Facebook	Reporte de Analítica de Facebook, dentro de la misma plataforma.	%	20%		6%			16%		80	Redes Sociales
	% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	YouTube	Reporte de Analítica de YouTube, dentro de la misma plataforma.	%	7%		9%			20%		286	Redes Sociales
A2	% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Google Analytics	Reporte de Analítica Herramienta de analítica web dentro de plataforma de Google	%	22%		61%			45%		203	Administrador web
A4	Nivel de Influencia en redes sociales.	Kiout	Reporte de Analítica de Kiout, dentro de la misma plataforma	Puntaje Kiout	62		72			71		114	Redes Sociales

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRAFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre	Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)					
1	Acciones de Comunicación para el público externo																		
1.1	Desarrollar acciones de relacionamiento directo con usuarios 2017 (BTL)	Usuarios ST	60 mil usuarios	Nacional	Entregable - Informe de supervisión post campaña	Campaña	1	1	1	100					0				Coordinador de Pub. Y Mkt.



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA		
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)										
														ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
1.2	Desarrollar micronotas para Redes Sociales.	Usuarios ST	70 mil usuarios	Nacional	Videos publicados en redes sociales	Micronotas	24	6	12	200	2	2	2	6	2	2	2	6	100	150	75	Redes Sociales / Coord. Web		
1.3	Desarrollar campaña de Difusión Digital	Usuarios ST	70 mil usuarios	Nacional	Entregable - Informe de supervisión post campaña	Campaña	1							0				0		0		Coordinador de Pub. Y Mkt.		
2	Soportes para la comunicación externa																							
2.1	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico de Comunicación Corporativa Anual	OSIPTTEL	OSIPTTEL	Nacional	Plan de Comunicaciones aprobado por alta dirección (Sisdoc)	Plan aprobado	1	1	0	0				0	1			1		100	100	100	Todo GCC	
2.2	Gestionar la producción de material audiovisual	Usuarios ST	6 millones de hogares	Nacional	Videos producidos disponibles en las redes sociales del OSIPTTEL	Videos	20					5		5			5	5		100	100	25	Coordinador de Pub. Y Mkt. / Coord. Publicaciones / Coord. Web	
2.3	Gestionar la elaboración de Memoria institucional Anual	Usuarios ST	300 personas + 500 mil. Visitas WEB	Nacional	Documento Memoria Institucional Publicación web	Memoria Institucional	1							0			0				0	0	Coord. Publicaciones	
2.4	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.	Público especializado	300 personas + 500 mil. Visitas WEB	Nacional	Publicaciones institucionales	Publicaciones	2		2				1	1		0	0		0	0	200	100	Coord. Publicaciones	
2.5	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTTEL.COM	Usuarios ST	2000 personas + 500 mil. Visitas WEB	Nacional	Boletín Informativo impreso y disponible en web institucional	Boletines	4	1	1	100			1	1		1	1		1	1	100	100	50	Coord. Publicaciones
2.6	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Público especializado	100 usuarios especializados	Nacional	Reporte Estadístico disponible en web institucional	Reporte estadístico	9	1	2	200		1	1	2	2		1	3		150	167	56	Coord. Publicaciones	
2.7	Gestionar la elaboración de volantes de orientación al usuario	Usuarios ST	6 millones hogares	Nacional	Diseño aprobado de Impresión de Volantes	Volantes	SR	SR	-		SR	SR	SR	SR									0	Coordinador de Pub. Y Mkt.
2.8	Gestionar la elaboración de Infografías	Usuarios ST	6 millones de hogares	Nacional	Publicaciones que incluyen infografías aprobadas	Infografías	12						6	6		1		1		17	17	8	Coord. de prensa / Coord. Publicaciones	
2.9	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Usuarios ST	60 mil hogares	Nacional	Material Promocional disponible en almacén	Material promocional	SR	SR	-		SR	SR	SR	SR									0	Coordinador de Imagen / Coordinador de Pub. Y Mkt.
2.10	Gestionar la suscripción del OSIPTTEL en las Páginas Amarillas.	Usuarios ST	900 mil hogares	Nacional	Suscripción	Suscripción	1							0			0					0	Coordinador de Pub. Y Mkt.	
2.11	Gestionar la digitalización de las publicaciones del OSIPTTEL, e implementar su disponibilidad para aplicativos móviles	GCC	3 millones 600 usuarios	Nacional	Acceso a las plataformas de publicación digital	Publicaciones digitalizadas	2						1	1		1	1		100	100	50	50	Coord. Web / Coord. Publicaciones	
2.12	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTTEL.	GCC	34 mil usuarios	Nacional	Tomas Fotográficas	Cobertura fotografica	SR	SR	-		SR	SR	SR	SR									0	Coordinador de Pub. Y Mkt. / Coord. Publicaciones
2.13	Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de Redes Sociales y Servicio de reporte de menciones relacionadas al OSIPTTEL en Internet.	GCC	70 mil usuarios	Lima	Acceso a las plataformas	Suscripción	2	1	1	100				0						100	100	50	50	Redes Sociales
2.14	Gestionar la contratación de los servicios de mantenimiento de equipos de la Gerencia de Comunicación Corporativa	GCC	500 funcionarios del OSIPTTEL	Lima	Boletas de servicio realizado	Servicio de Mantenimiento de equipos	2						1	1					0	0	0	0	0	Coordinador de prensa
2.15 Nuevo	Gestionar el servicios de monitoreo de noticias nacionales e internacionales	GCC	500 funcionarios del OSIPTTEL	Nacional	Monitoreo de noticias	Monitoreo de noticias	2	1	1	Meta no Programada	1			1					0	0	50	50	50	Coord. de prensa



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/AREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
3 Acciones de Comunicación para el público Interno																							
3.1	Brindar entrenamiento de voceros al personal de las ODs en temas relacionados a comunicación corporativa y posicionamiento de la marca OSIPTEL a nivel nacional.	Usuarios ST	30 colaboradores del OSIPTEL de provincias	Provincias	Documentos que confirmen convocatorias a entrenamientos/ registros de asistencia.	Entrenamiento	6	1	1	100				2	2		2			100	100	50	Coordinador de prensa / Coordinador de Imagen
3.2	Brindar entrenamiento de voceros a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, para la adecuada difusión de las acciones realizadas por dicha gerencia.	OSIPTEL	5 colaboradores	Nacional	Documentos que confirmen convocatorias a entrenamientos/ registros de asistencia.	Entrenamiento	2							1	1				0	0	0	0	Coordinador de prensa / Coordinador de Imagen
4 Fortalecimiento de las Relaciones Institucionales																							
4.1	Organizar la realización de seminarios y eventos internacionales en el ámbito de competencia de la Imagen Institucional y Relaciones Públicas	Público especializado	300 usuarios	Lima	Registro de Inscripción	Seminarios y eventos internacionales	SR	SR					SR	SR	SR	SR				1			Coordinador de Imagen
4.2	Gestionar el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom	Público especializado	100 especialistas en temas de telecom	Lima	Registro de Asistencia	Charlas	4	1	0	0				1	1				0	0	0	0	Coordinador de Imagen
4.3	Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.	Usuarios ST	50 periodistas	Lima	Registro de Asistencia	Reuniones de difusión	4	1	0	0				1	1			2	2	200	100	50	Coordinador de prensa
4.4	Organizar Audiencias Públicas, Ceremonias de inauguración de oficinas o centros de orientación, firma de convenios entre otras actividades institucionales.	Usuarios ST	1000 usuarios	Lima y Provincias	Registro de Asistencia	Actos oficiales	SR	SR	11				SR	SR	SR	SR	1		1				Coordinador de Imagen
5 Fortalecimiento de la Imagen Institucional																							
5.1	Gestionar la participación del OSIPTEL en la Feria del Libro	OSIPTEL	100 mil personas que visitan las ferias	Lima	Registro de Inscripción	Participaciones	2	1	1	100						0			0		100	50	Coordinador de Publicaciones
5.2	Gestionar la adquisición de indumentaria institucional, en el marco de las actividades relacionadas al cambio de imagen del OSIPTEL	Usuarios de ST	500 funcionarios de OSIPTEL	Lima y Provincias	Orden de Compra	Indumentaria Adquirida	SR	SR					SR	SR	SR	SR				0			Coordinador de Imagen
5.3	Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación.	OSIPTEL	OSIPTEL	Nacional	Manuales aprobados	Manual aprobado	1															0	Coordinador de prensa
6 Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional																							
6.1	Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.	Profesionales de los medios de comunicación	100 periodistas a nivel nacional.	Lima y Provincias	Registro de Asistencia	Talleres	4	1	1	100				1	1		1	1	2	200	150	75	Coordinador de prensa
6.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional	Usuarios ST	6 mil. Hogares	Provincias	Registro de Asistencia	Conferencias	60	15	17	113				15	15		10	14	24	160	137	68	Coordinador de prensa
6.3	Gestionar la difusión de notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país	Medios de comunicación	40 medios aprox.	Lima y Provincias	Notas de prensa difundidas (web, correos electrónicos)	Notas de prensa difundidas	20	5	11	220				5	5	5	10	19	34	680	450	225	Coordinador de prensa
6.4	Desarrollar talleres de entrenamiento de voceros para una mejor transmisión de mensajes hacia los usuarios del ST y realizar medición de imagen	Público interno	12 colaboradores del OSIPTEL	Lima	Informe sobre los resultados del entrenamiento/ registros de asistencia	Talleres	1									0			0			0	Coordinador de prensa

* No se consideran los casos en los cuales se solicita una prórroga de 5 días hábiles adicionales para la atención de las solicitudes de información.
 (**). A Nivel Nacional, Urbano, Rural (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017

Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : PROCURADURÍA PÚBLICA

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional
- Actividad 2 : Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional
- Actividad 3 : Defensa del OSIPTEL en Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante distintos Organismos Nacionales e Internacionales
- Actividad 4 : Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional
- Actividad 5 : Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE	
					2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100				
R	% de procesos judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Base de datos: registro mensual de procesos concluidos	Notificación judicial / sistema digital de documentos	Porcentaje anual	70%								0	K. Minchan	
A1	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Base de datos: registro de sentencias judiciales	falso expediente judicial (archivo PP)	Porcentaje anual	90%								0	K. Minchan	
	% de procesos judiciales concluidos en el año	Base de datos: registro mensual de procesos concluidos	sistema digital de documentos- SISDOC	Porcentaje anual	19%								0	K. Minchan	
	% de actualización de los Sistemas Informáticos sobre el estado de Procesos Judiciales (sistema SACA, SISCA y MEF)	SACA-Sistema administrativo y control del acceso	notificaciones judiciales y administrativas (falso expediente judicial - archivo PP)	Porcentaje (estado)	90%				90%	90%	100	100	100	100	K. Minchan
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Base de datos: registro mensual de procesos concluidos	SACA-Sistema administrativo y control del acceso	Porcentaje (estado)	50%				50%	43%	86	86	86	86	K. Minchan
A1-A3-A4	% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	SACA-Sistema administrativo y control del acceso	falso expediente judicial (archivo PP)	Porcentaje (estado)	100%				100%	100%	100	100	100	K. Minchan	
A2-A5	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	sistema digital de documentos	Elaboración de informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje anual	15%								0	K. Minchan	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO				
1 Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional																					
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito	300	75	75	100			75			85	113	107	53	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito	20	5	7	140			5			9	180	160	80	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito	100	25	25	100			25			25	100	100	50	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	OSIPTEL		a nivel nacional	citación a diligencia y/o constancia de asistencia-Informe de gestoría.(falso expediente judicial - archivo PP)	Asistencia y/o diligencia	200	50	50	100			50			56	112	106	53	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.5	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Requerimientos judiciales	100	25	26	104			25			30	120	112	56	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito y/o informe judicial	75	15	22	147			20			22	110	126	59	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.7	Registro y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistema informáticos	OSIPTEL		a nivel nacional	SACA-Sistema administrativo y control del acceso	Registro	600	150	260	173			150			190	127	150	75	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.8	Elaborar escrito de denuncias y demandas, presentadas de acuerdo al plazo establecido	OSIPTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito	SR	S.R.	10			S.R.				4				S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.9	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	OSIPTEL		a nivel nacional	sistema digital de documentos - SISDOC	Memorandos y/o informes jurídicos	55	10	10	100			15			22	147	128	58	S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
1.10	Antlisis de jurisprudencia relevante y registro	OSIPTEL		a nivel nacional	Documento interno	Registro	SR	SR	5			SR				0				S. Arroyo - E. Bravo - L. Sáez - L. Gutiérrez	
2 Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional																					
2.1	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos	OSIPTEL		a nivel nacional	expediente administrativo (archivo PP)	Escrito	50	12	20	167			13			15	115	140	70	L. Gutiérrez - E. Bravo - L. Sáez	
2.2	Asistencia a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	OSIPTEL		a nivel nacional	citación a diligencia y/o constancia de asistencia-Informe de gestoría. (expediente administrativo I - archivo PP)	Asistencia y/o diligencia	45	10	23	230			10			15	150	190	84	L. Gutiérrez - E. Bravo - L. Sáez	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
2.3	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	OSIPTTEL		a nivel nacional	sistema digital de documentos	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	10	2	12	600				3				4	133	320	160	L. Gutierrez - E. Bravo -L. Sáez
3 Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTTEL ante organismos Nacionales e Internacionales																						
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	OSIPTTEL		a nivel nacional	falso expediente administrativo (archivo PP)	Escrito	SR	S.R.	3				S.R.				2					L. Gutierrez- E. Bravo -L. Sáez
3.2	Asistencia a diligenciar del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	OSIPTTEL		a nivel nacional	citación a diligencia y/o constancia de asistencia-Informe de gestoría.	Asistencia y/o diligencia.	SR	S.R.	6				S.R.				0					L. Gutierrez- E. Bravo -L. Sáez
4 Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional																						
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	OSIPTTEL		a nivel nacional	falso expediente judicial (archivo PP)	Escrito	8	2	8	400				2			7	350	375	188		S. Arroyo- E. Bravo -L. Sáez
4.2	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	OSIPTTEL		a nivel nacional	citación a diligencia y/o constancia de asistencia-Informe de gestoría.	Asistencia y/o diligencia	SR	S.R.	3				S.R.				2					S. Arroyo- E. Bravo -L. Sáez
5 Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos																						
5.1	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos	OSIPTTEL		local	sistema digital de documentos- SISDOC	Informe de estado	28	7	8	114				7			12	171	143	71		S. Arroyo- E. Bravo -L. Sáez - L. Gutierrez
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	OSIPTTEL		local	sistema digital de documentos- SISDOC	Informe de gestión	2	2	2	100									100	100		S. Arroyo- E. Bravo -L. Sáez - L. Gutierrez - K. Calderon
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	OSIPTTEL		local	sistema digital de documentos- SISDOC	Carta y/o informes	SR	S.R.	7				SR				10					S. Arroyo- E. Bravo -L. Sáez - L. Gutierrez - K. Calderon

(**). A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS: Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística
INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información
Actividad 2 : Gestión de la Infraestructura Tecnológica
Actividad 3 : Gestión de Seguridad de la Información
Actividad 4 : Gestión de la Información Estadística

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
						2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
A1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Servidor de Aplicaciones	Servidor de Aplicaciones	Aplicativo implementado	4					1			25	JIS
A1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Servidor de Aplicaciones	Servidor de Aplicaciones	Aplicativo implementado	3				1	1	100	100	33	JIS
A1 Nuevo	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SA, SISTRAM)			Porcentaje (Estado)	95%				95%	100%	105	105	105	JIS
A2	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	SIEM- Sistema de Gestión de Eventos de Seguridad de la Información.	Portal del SGSI	Porcentaje	99.00%	99%	100%	101	99%	99.98%	101	101	101	JIT
A4.1	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Resultado de Encuesta	Informe de resultado en el SISDOC	Porcentaje	80.00%								0	JIS/JIT
A4.2	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	Resultado de Encuesta	Informe de resultado en el SISDOC	Porcentaje	47.00%								0	JIS

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (°°)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO				

1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información																								
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Usuarios apelantes en el TRASU administrados de expedientes administrativos, revisores de Resoluciones de Alta Dirección y Documentos Institucionales (Informes, Memorando, Carta, Mesa de Partes, entre otros).	80,000 personas aprox.		Sistema ONBASE	Imágenes digitalizadas	2,000,000	500,000	1,050,472	210							500,000			1,240,142	248	229	115	JIS	
1.2	Desarrollo de sistemas para integrar los procesos de supervisión, fiscalización y sanción	Usuarios internos del OSIPTEL	50 personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Sistema desarrollado	1																0	JIS	
1.3	Desarrollo de sistemas para integrar los procesos de orientación y atención de reclamos	Usuarios internos del OSIPTEL	50 personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Sistema desarrollado	1						1	1							1	100	100	100	JIS



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (*)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA								
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)												
1.4	Servicio de notificaciones electrónicas	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	23 millones de personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Servicio	1																0	JIS						
1.5	Desarrollo del Sistema de Normas legales y Jurídicas del OSIPTEL	Usuarios internos del OSIPTEL	450 personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Sistema desarrollado	1							1								100	100	100	JIS					
1.6	Desarrollo de un aplicativo para la consulta de estado de documentos ingresados por mesa de partes	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	23 millones de personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Sistema desarrollado	1																	0	JIS					
1.7	Desarrollo de servicios web que permitan la interoperabilidad con instituciones del Estado	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	23 millones de personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Servicio web	1																	100	JIS					
1.8	Realizar un análisis cuantitativo del uso del SISDOC	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Documento de análisis registrado en el SISDOC	Análisis realizado	1																	0	JIS					
1.9	Gestionar la aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico - PEGE	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Resolución aprobada	PEGE Aprobado	1	1	0	0													100	100	JIS					
2	Gestión de la Infraestructura Tecnológica																													
2.1	Desarrollar la Evaluación de oportunidades para la tercerización	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de evaluación	Evaluación realizada	1																		0	JIT				
2.2	Mantenimiento de Componentes del Centro de Datos	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Centro de Datos	Mantenimiento realizado	1																			0	JIT			
2.3	Mantenimiento de Solución de Respaldo de Información	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Centro de Datos	Mantenimiento realizado	1																				0	JIT		
2.4	Mantenimiento de la Plataforma IBM-Lenovo	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Centro de Datos	Mantenimiento realizado	1																				0	JIT		
2.5	Mantenimiento Sistema de Almacenamiento EMC	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Centro de Datos	Mantenimiento realizado	1																				0	JIT		
2.6	Renovación de Equipos Networking	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Documento donde acredita la renovación / Instalaciones del OSIPTEL	Renovación	1																				0	JIT		
2.7	Evaluación de alternativas de renovación de equipos de cómputo	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de evaluación	Evaluación realizada	1																				0	JIT		
2.8	Evaluación de alternativas para ampliar la capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de evaluación	Evaluación realizada	1																				0	JIT		
2.9	Optimización y monitoreo del proceso de soporte técnico y de la plataforma de equipos de cómputo de usuarios finales	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de evaluación	Evaluación realizada	2	1	1	100				1	1												100	100	100	JIT
3	Gestión de Seguridad de la Información																													
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe confidencial - GTICE	Análisis realizado	1																				0	G.Gomez		
3.2	Auditoría de mantenimiento SGSI	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de Auditoría Portal del SGSI	Auditoría	1																				0	G.Gomez		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA A (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programa do (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
3.3	Auditoria Guia para el SGSI (Auditoria Interna)	Usuarios internos del OSIPTEL	580 personas aprox.		Informe de Auditoria Portal del SGSI	Auditoria	1										1			100	G Gomez		
3.4	Implementación del Portal de datos abiertos	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	23 millones de personas aprox.		Servidor de Aplicaciones	Portal Implementado	1	1	1	100										100	100	G Gomez	
3.5	Realizar la Hackathon	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	23 millones de personas aprox.		Informe de resultado	Hackathon realizada	1													0		G Gomez	
4	Gestión de la Información Estadística																						
4.1	Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a Nivel Nacional	Usuarios internos del OSIPTEL	300 personas aprox.		Informe de resultado en el SISDOC	Encuesta aplicada	1															0	Peláez
4.2	Aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL, a los usuarios externos.	Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones	100 personas aprox.		Informe de resultado en el SISDOC	Encuesta aplicada	1															0	Peláez / JIS
4.3	Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.	Gerencias del OSIPTEL	14 gerencias aprox.		Gerencia Usuaría	Herramientas estadísticas	12	3	3	100			3	3				3	100	100	50	Peláez	
4.4	Elaborar boletines estadísticos para el OSIPTEL	Gerencias del OSIPTEL	14 gerencias aprox.		Gerencia Usuaría	Boletines	4	1	1	100			1	1				1	100	100	50	Peláez	

(**). A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
Evaluación Semestral Cuantitativa

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Nombre del Producto : Acciones Comunes del PPR
Nombre de la Actividad : 4.1 Acciones Comunes

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
						Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
A1 Nuevo	Certificación del SGC (período 2015 – 2018), de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008	Informe de Auditoría Externa	Certificado	Certificado otorgado	1								0	RED
A2	% de cumplimiento del Plan de Acción para la adecuación al MEG	Documentos remitidos por las gerencias	Informes de Seguimiento	Porcentaje (acumulado)	60%				30%	0%	0	0	0	

N°	ACTIVIDAD / TAREA	BENEFICIARIOS		UBICACIÓN GEOGRÁFICA (**)	FUENTE DE VERIFICACIÓN	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre			Ejecución II Trimestre			Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		Tipo	Cantidad			UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2017 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (c)	ABRIL	MAYO					JUNIO
1	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad																				
1.1 Nuevo	Gestionar el desarrollo de la auditoría externa - segundo seguimiento a la Certificación del SGC (2015-2018) de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008	OSIPEL	1	A nivel nacional	Informe de Auditoría Externa / Certificado	Auditoría realizada	1												0	RED	
1.2	Realizar auditorías internas al SGC	OSIPEL	1	A nivel nacional	Informe de Auditoría Interna	Auditorías realizadas	1												0		
1.3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	OSIPEL	1	A nivel nacional	Hoja de Cálculo del Seguimiento del Cumplimiento de los Planes.	Evaluaciones	4	1	1	100	1		1	1		1		100	100	50	
1.4	Realizar el proceso denominado "Revisión por la Dirección"	OSIPEL	1	A nivel nacional	Acta de Revisión por la Dirección.	Revisión	1				1		1	1		1		100	100	100	
2	Adecuación al: MEG y Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión para Administraciones Públicas (MEGAP)																				
2.1	Gestionar el servicio de asesoría para la preparación del OSIPEL para su postulación al PIC.	OSIPEL	1	A nivel nacional	Términos de Referencia.	Servicio contratado	1												0		
2.2	Gestionar la participación del OSIPEL en la Semana de la Calidad, derivada de la Postulación al PNC.	OSIPEL	1	A nivel nacional	Folleto, programación y Certificados.	Participación	1												0		
2.3	Elaborar el Plan para la adecuación al MEG	OSIPEL	1	A nivel nacional	Plan de Trabajo	Plan de Trabajo	1	1	1	100								100	100	100	

(**). A Nivel Nacional, Urbano, Rural. (Si es Rural se debe especificar las regiones).

