

Monitoreo del Plan Operativo Institucional Al I Trimestre de 2017



osiptel

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Mayo 2017

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	EJECUCIÓN AL I TRIMESTRE 2017	3
1.	Resumen.....	3
1.1.	Cumplimiento de metas programadas	3
1.2.	Metas no ejecutadas de acuerdo a lo programado	5
2.	Detalle de logros alcanzados	8
3.	Problemas Presentados	¡Error! Marcador no definido.
III.	ANEXO	10



I. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2017 se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Programa Presupuestal, se identificaron 3 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y operadores de servicios de telecomunicaciones, son los siguientes:

1. Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.
2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
3. Usuarios protegidos en sus derechos.

Cada producto, relacionado a las Unidades Orgánicas de Línea, cuenta con indicadores de desempeño que miden el producto y las actividades que lo conforman; asimismo, comprende la programación de una serie de tareas concretas que representan los bienes y/o servicios a ser entregados.

En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, cada una de ellas cuenta con sus propios indicadores de actividad y su correspondiente programación de tareas.

El Monitoreo del POI al I trimestre de 2017, considera el cumplimiento de metas de los indicadores (de producto y de actividad) y de todas las tareas programadas para el mencionado trimestre. La medición se expresa en promedios porcentuales y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, las metas que registran un porcentaje de ejecución mayor al 100%, fueron consideradas con un 100%.

De acuerdo a lo señalado, se expone a continuación los resultados del monitoreo efectuado al POI del OSIPTEL, correspondiente al I Trimestre 2017.

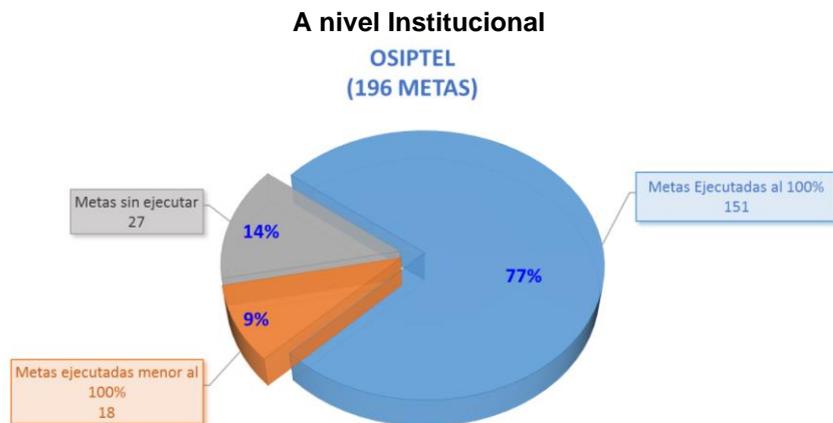


II. EJECUCIÓN AL I TRIMESTRE 2017

1. Resumen

1.1. Cumplimiento de metas programadas

Para el año 2017 el OSIPTEL programó 457 metas; de las cuales, 196 fueron programadas en el I Trimestre. De estas metas, el 77% fueron ejecutadas al 100%, el 9% tiene un cumplimiento menor al 100% y el 14% de las metas no presentan ejecución alguna, tal como se muestra en los gráficos siguientes a nivel Institucional y de Unidad Orgánica:



Detalle a nivel de Unidad Orgánica y Producto en la Sección a) y b), respectivamente.

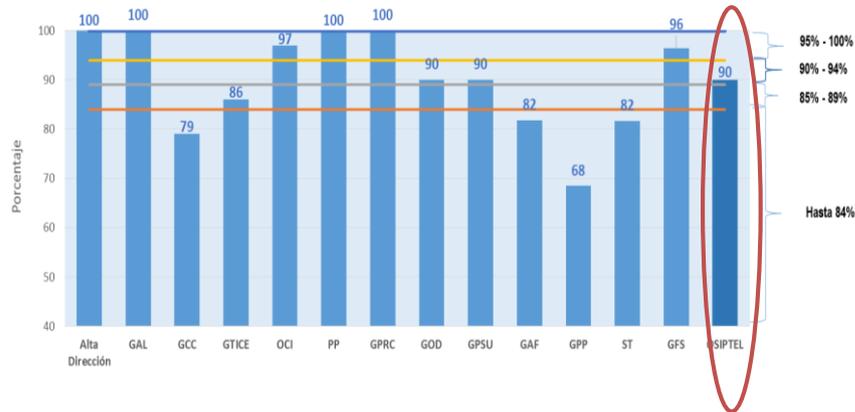
A nivel de Unidad Orgánica

Gerencia	Cantidad de Metas Programadas al I Trim	Metas Ejecutadas al 100%	Metas ejecutadas menor al 100%	Metas sin ejecutar
Alta Dirección	5	5	0	0
GAL	6	6	0	0
GCC	14	11	0	3
GTICE	7	6	0	1
OCI	12	10	2	0
PP	14	14	0	0
GPRC	6	6	0	0
GOD	10	9	0	1
GPSU	16	13	2	1
GAF	59	38	10	11
GPP	28	18	2	8
ST	11	8	1	2
GFS	8	7	1	0
OSIPTEL	196	151	18	27
%	100	77%	9%	14%

De acuerdo a los resultados mostrados, la ejecución de las metas programadas para el I trimestre, a nivel Institucional, llega al **90%**.

Dicho nivel de ejecución, por Unidad Orgánica y Productos se muestra a continuación:

A. Por Unidad Orgánica



Del cuadro precedente se observa que a nivel de **Unidades Orgánicas de Línea**, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC) y la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) alcanzaron la mayor ejecución, mientras que la de menor ejecución fue la Secretaría Técnica (ST).

A nivel de **Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento**, la que alcanzó mayor ejecución fue la Gerencia de Asesoría Legal (GAL) y la Procuraduría Pública (PP), mientras que la de menor ejecución fue la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

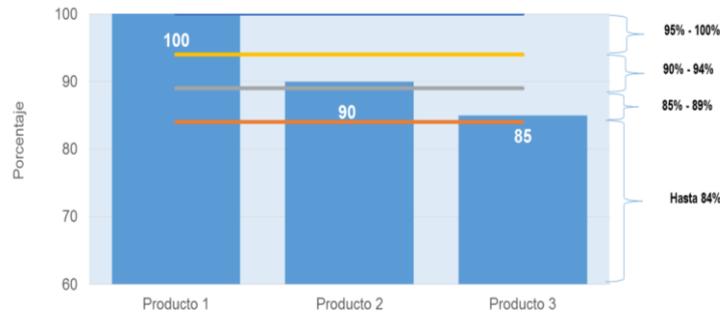
No obstante el nivel de ejecución logrado institucionalmente, cabe señalar que en algunas Unidades Orgánicas se observaron las siguientes dificultades que afectaron su nivel de ejecución en este primer trimestre.

- Suspensión, modificación y reprogramaciones de tareas dispuestas por la Alta Dirección.
- Reprogramación de tarea debido a actividades adicionales incorporadas en la agenda de la Unidad Orgánica.
- Reprogramación de tarea en atención a factores externos que ameritaba postergar la ejecución de lo programado. Como es el caso de los desastres naturales provocados por el Niño Costero, que impidieron la realización de metas programadas para este periodo.
- Conclusión posterior (abril) de tareas programadas y gestionadas en el I Trimestre.

Las tareas que no fueron ejecutadas durante el I Trimestre, en su mayoría serán ejecutadas en el II Trimestre, lo cual será tomado en cuenta en la evaluación del I Semestre, así como aquellas que fueron ejecutadas posteriormente al cierre del I Trimestre. Con ello, no se afectará la calificación de las Unidades Orgánicas en la mencionada evaluación, proyectando una ejecución superior al 90%.



B. Por producto



Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

A nivel de Productos, se observó que las tareas programadas por el Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio” fue la que mayor ejecución ha tenido, alcanzando el 100%, cuyo responsable es la GFS.

De otro lado, las tareas del Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” fueron las que menor ejecución mostraron, alcanzando el 85%; en este producto contribuyen con sus acciones la GPSU (90%), GOD (90%), GFS (89%) y la ST (78%).

1.2. Metas no ejecutadas de acuerdo a lo programado

El grado de ejecución logrado por las Unidades Orgánicas, es resultado de diferentes niveles porcentuales en la ejecución de sus metas; así, se observan metas ejecutadas al 100%, por debajo del 100% y con 0% de ejecución.

En el cuadro siguiente se expone, por Unidad Orgánica, la relación de aquellas metas con ejecución menor al 100% y con 0% de ejecución:

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
GPSU	2	Usuarios protegidos en sus derechos. (Producto 3)	1	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas (Producto 3)
		Atenciones a los usuarios (Producto 3)		

Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
GFS	1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Plan de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Producto 3)	0	
ST	1	Gestionar la aprobación del POI del Consejo de Usuarios. (Producto 3)	2	% de controversias solucionadas en el plazo establecido. (Producto 2)
			2	Elaborar informes sobre labor resolutive del TRASU que incluye la casuística relevante y las principales problemáticas presentadas en la resolución de apelaciones y quejas que llegan a conocimiento del TRASU. (Producto 3)
GOD	0		1	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 (Excepto Lima y Callao)
GCC	0		3	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico de Comunicación Corporativa Anual
			3	Gestionar el desarrollo de charlas en Sociedad Telecom
			3	Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.
GTICE	0		1	Gestionar la aprobación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico - PEGE
GAF ADM. DOC	2	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	0	
		% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido.		
GAF LOG y SS.GG.	3	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	10	% de cumplimiento de actividades del Plan de Continuidad Operativa
				% de exactitud de inventarios cíclicos periódicos
		% de cumplimiento de actividades del Plan de Gestión de Patrimonio, Almacén y Seguros		
		Evaluar permanentemente el cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones de presupuesto		
		% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad		Informe de Fiscalización Posterior



Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
				Elaborar el Plan de seguridad Elaborar el Plan de continuidad operativa Elaborar el Plan de ecoeficiencia Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación Elaborar el Plan de Gestión de Patrimonio, almacén, seguros
GAF RR.HH.	4	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP % de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	0	
GAF TESORERÍA	1	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	1	Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.
GPP - PLAN	0		1	Gestionar el desarrollo del diagnóstico interno del OSIPTEL y el diagnóstico externo
GPP - PPTO	0		2	Desarrollar la Directiva de ejecución presupuestal Documentos de trabajo con línea de acción para mejorar la recaudación de ingresos.
GPP - RR.II.	1	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	0	
GPP - RAC	1	Desarrollar la Rendición de Cuentas Anual y Final del Titular del Pliego	5	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno Evaluar la Implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad (Consultoría) Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI Desarrollar el seguimiento a la implementación del Plan de Trabajo Anual del Comité de Riesgos Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre la importancia de la Gestión de Riesgos, y buenas prácticas.



Unidad Orgánica	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
OCI	2	Desarrollar actividades de acción simultánea	0	
		Elaborar el Informe de acciones simultáneas y registro en el Sistema de Control Gubernamental - SCG		
OSIPTEL	18		27	

2. Detalle de logros alcanzados

Algunas de las tareas más resaltantes ejecutadas en el transcurso del I trimestre fueron:

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la competencia del mercado de telecomunicaciones.

- Diseño de Indicadores de desempeño para mejorar el monitoreo de los efectos logrados con la ejecución de la función de supervisión:
 - % de cumplimiento de Compromisos de Mejora ofrecidos por las empresas operadores, respecto al cumplimiento de los valores objetivo de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones.
 - % supervisado del aporte declarado por el período tributario inmediato anterior.
- Propuestas de medidas regulatorias a la alta dirección que fueron aprobadas: Fijación del cargo de interconexión por facturación y recaudación; Cargo de interconexión por acceso a la plataforma de pago; y Establecimiento de la retribución por uso de facilidades esenciales de Azteca.
- Conformación de un Cuerpo Colegiado encargado de resolver el procedimiento de oficio contra las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C., el cual se viene tramitando bajo el expediente N° 001-2017-CCO-ST/LC.
- Desarrollo de taller de capacitación interna para los analistas de los Contact Center. Asimismo, se desarrolló un taller de capacitación externa, dirigida a los representantes de diversas empresas operadoras que prestan servicios a nivel distrital de la zona norte de Lima. Ambos talleres fueron realizados por la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- Acciones de atención y orientación:
 - Se gestionaron con las empresas operadoras 124 casos de usuarios.
 - Se desarrolló la I Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
 - 1,335 jornadas al interior del país que significaron un total de 54,974 orientaciones.
 - Desarrollo de 672 charlas al interior del país, realizando un total de 19,277 orientaciones.

- Desarrollo de 9 charlas dirigidas a personas con discapacidad, realizando un total de 343 orientaciones.
- Desarrollo de 19 jornadas y 23 charlas en centros poblados rurales
- Desarrollo de 201 jornadas y 141 charlas, en distritos de zonas fronterizas, así como también en distritos pertenecientes al ámbito del VRAEM y del Huallaga
- Aprobación de:
 - Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Resolución de Consejo Directivo N° 012-2017-CD/OSIPTEL
 - Proyecto de Conformación de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, período 2017 – 2019. Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-CD/OSIPTEL
 - Norma que Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL
 - Se desarrollaron reuniones virtuales sobre: "Modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General" y "Decreto Legislativo N° 1338"

Otras relacionadas a mejorar la gestión administrativa

- Desarrolló de charla virtual sobre cómo realizar consultas presupuestales mediante el SAI.
- Desarrollo de Comités Descentralizados en enero, febrero y marzo.
- Implementación del portal de datos abiertos, publicándose un link en la página web del OSIPTEL
- Desarrollo de herramientas estadísticas: Reportes de Estadísticas de Atención Usuario (Reporte mensual de enero a marzo); Análisis Estadístico sobre la percepción que tienen los colaboradores del OSIPTEL con respecto al comportamiento ético; y Fichas muestrales, para ST y GFS relacionados a diversos temas.
- Evaluación al proceso de soporte técnico y de la plataforma de equipos de cómputo. Como resultado de esta evaluación se ha considerado la actualización de la Directiva N° 006-2015-GG/OSIPTEL "Directiva para la Gestión del Parque Informático", la cual se encuentra en proceso.
- Se realizó una actividad de difusión en las playas del sur chico de Lima, en el que se aprovechó la gran afluencia de público en las playas para la difusión aérea a través de un "Paramotor".
- Se dinamizó la difusión de micronotas en "vivo", superando la meta propuesta aprovechando las diversas actividades de comunicación externa de la institución.
- Desarrollo de publicaciones: "Hitos en la Promoción de la Competencia. Aportes en la regulación en el sector Telecomunicaciones" y "La Magia de Internet - antología de Cuentos". Ambas publicaciones se difundirán en la próxima feria del libro y bibliotecas virtuales. Asimismo se encuentran disponibles para la venta en el Osiptel.
- Entrenamiento virtual sobre los mensajes a difundir por parte de los jefes de las OD, en regiones que presentaron interrumpieron y/o intermitencia de los servicios de telecomunicaciones, a consecuencia de las afectaciones sobre la red de fibra óptica en toda la costa del país generadas por los huaicos registrados en el mes de marzo.



- Emisión de 65 Boletines de las normas que se publican en el diario oficial El Peruano, a fin de agilizar la difusión de las normas que influyen en las labores del OSIPTEL.
- Actividades para promover el bienestar y mejorar el clima de personal
 - Ceremonia de Premiación "Representando los Valores del OSIPTEL"
 - Activación con ocasión del Día Internacional de la Protección de Datos Personales
 - Conformación del grupo de trabajo "Doctores del Clima"
 - Desayunando con el Presidente
 - Premiación Sorprender a Alguien haciendo Algo Bien
 - Aniversario Institucional y Premiación de Valores.
 - Premiación del Programa de Reconocimiento Académico
 - Día de la Amistad
 - Otras actividades: Vacaciones útiles, Campaña escolar (entrega de vales para útiles escolares), Actividad de Promoción de la Salud (Entrega de tomatodos y protectores solares). Chequeo Preventivo.
- Gestión de capacitaciones en: Contrataciones del Estado, Implementación de la Gestión por Procesos, Especialización Econometría con Eviews, Auditoria Interna basada en riesgos, Gestión Ágil de Proyectos, Metodología y Herramientas para la gestión de Recursos Humanos, Análisis y Diseño de Políticas Públicas

Mayor detalle de los logros alcanzados en este trimestre, así como los problemas presentados para el no cumplimiento y medidas correctivas, se expone en detalle en los cuadros del **Anexo** que se adjunta, debidamente visados por las Unidades Orgánicas.

III. ANEXO

Reporte de ejecución cuantitativa del Plan Operativo Institucional al I Trimestre 2017.

