

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Supervision y Fiscalizacion
SUB GERENCIAS : Supervision de la Calidad del Servicio, Supervision de los Derechos de los Usuarios, y de Gestion a la Supervision y Fiscalizacion

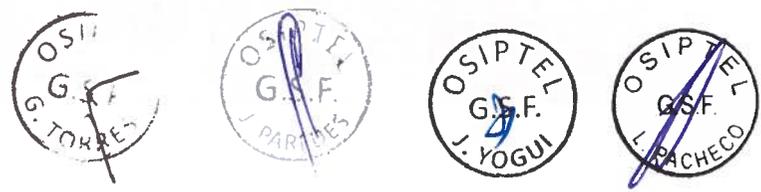
ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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 urbanas 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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)				
p	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Índice	0.80							0.00			
	Índice de calidad del servicio de internet fijo	Índice	0.80							0.00			
	Índice de calidad del servicio de internet móvil	Índice	0.85							0.00			
	Índice de calidad del servicio de tv de paga.	índice	0.75							0.00			
	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	>= 95%								0.00		
	Porcentaje de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	Porcentaje	40%								0.00		
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet (1) Indic P	Porcentaje	50%								0.00		
Índice de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	Porcentaje	85%								0.00			
AEI 02.03	% de monitoreos en los que de encontrarse problemas, se solucionaron	Porcentaje	60%							0.00			
AEI 02.03	% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	Porcentaje	30%							0.00			
AEI 02.03	% de compromisos de mejora ejecutados por las empresas operadoras	Porcentaje	50%							0.00			
AEI 02.03	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	Porcentaje	75%							0.00			

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre		Ejecución III Trimestre		Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)						JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
P1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades supervisadas (*)	6,960	2,628	4,077	155.14			2,250	2,250			3,888	3,888	173	163.28	114.44	Durante el tercer trimestre se ha supervisado en 3888 localidades urbanas y rurales a nivel nacional, donde se verificó la calidad de la prestación de los servicios de telefonía móvil (voz y datos), cobertura, continuidad de teléfonos públicos, los compromisos correspondientes de la adenda del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A.; así como la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).



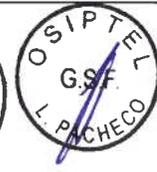
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((a+d)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e+d)*100)	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1	Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones																		
1.1	N° de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones (*)	13,460	5,130	5,762	112.32			4,500	4,500			9,252	9,252	206	155.91	111.55	Durante el tercer trimestre se han realizado 9252 supervisiones en localidades urbanas y rurales a nivel nacional, donde se verificó la calidad de la prestación de los servicios de telefonía móvil (voz y datos), cobertura, continuidad de teléfonos públicos, los compromisos correspondientes de la adenda del Contrato de Concesión de Telefónica del Perú S.A.A., así como la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO).	
1.1	Evaluación de los indicadores de calidad																		
1.1.1	Evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TINE, TLLI, RO, TIF, TLLC, TR, TOE, TTD, además del servicio de acceso a Internet)	Intervenciones (10)	24	10	21	210.00	2	2	2	8	6	4	11	21	350	262.50	175.00	Se evaluó los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) correspondiente a los servicios que brindan las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. para diferentes trimestres de los años 2016 y 2017. De igual manera se verificó el cumplimiento del indicador de Cumplimiento de la Velocidad Mínima (CVM) de acceso a Internet Móvil y Fijo por parte las cuatro empresas operadoras móviles. Asimismo verificó el cumplimiento del indicador Tasa de Incidencia de Fallos (TIF) por parte de Telefónica del Perú S.A.A. para el año 2017. Asimismo, se verificó el cumplimiento de Medidas Correctivas impuestas a Telefónica Del Perú S.A.A. referidas principalmente a la prestación del servicio de acceso a Internet en Pichanaqui, Rioja, Soritor, Nueva Cajamarca (San Martín), Cutervo (Cajamarca), Oxapampa y Villa Rica (Pasco), Satipo (Junín), entre otros.	
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)	Centros Poblados Urbanos Intervenciones (10)	460 2	230 1	567 2	246.52 200.00					-236			-236		143.91 150.00	71.96 150.00	En el mes de agosto se emitió el Informe 00108-GSF/SSCS/2018, donde han sido alcanzados al GG, correspondiente a las mediciones de los indicadores de calidad correspondiente al periodo 2018-1.	
1.1.3	Verificar y/o Monitorear la cobertura de los servicios móviles en zonas urbanas y/o rurales y validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio	Intervenciones (10)	6	3	4	133.33						1	2	1	4		266.67	133.33	Se supervisó el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Cobertura (Artículos 5°, 6° y 16°) por parte de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. durante el periodo 2017. Por otro lado, se atendió el pedido del Congresista Roy Ventura Angel el que trasladó al Osiptel el pedido del Alcalde De La Municipalidad Distrital De Santa Lucía (Ayacucho), respecto a los servicios móviles brindados en esa localidad.
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el Índice de Conectividad Distrital	Intervenciones (10)	2	1	1	100.00								0		100.00	50.00		
PAE 5.2.2	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Publicaciones de reportes en la web	2	1	1	100.00		1		1		1		1	100	100.00	100.00	A través del MEMORANDO N° 00968-GSF/2017, se alcanza a GTICE para su publicación en la web, los resultados de las mediciones realizadas en el periodo 2018-1.	
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).	Intervenciones (10)	1											0			0.00		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/a)*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1.2 Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y/o urbanas.																			
1.2.1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y/o urbanas	Localidades intervenidas (**)	2,500	1250	2029	162.32			700	700			1,468	1,468	210	179.33	139.88	Durante el tercer trimestre, se supervisó (en campo y remoto) en 1468 localidades la continuidad de los servicios de Telefonía de Uso Público a nivel nacional. Adicionalmente, se evaluó el cumplimiento establecido en el Reglamento Sobre La Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución De Consejo Directivo N° 158-2013-CD/OSIPTEL, por parte de la empresa Telefónica Del Perú S.A.A y Gtel To Home Perú S.A durante en el año 2017.	-
1.2.2	Supervisar y/o monitorear la cobertura del servicio móvil en áreas rurales y/o urbanas así como el servicio datos, infraestructura, neutralidad, entre otros	Localidades intervenidas (**)	800	400	1348	337.00			200	200			2,147	2,147	1,074	582.50	436.88	Durante el tercer trimestre, se supervisó (en campo y remoto) en 2147 localidades a nivel nacional la cobertura a nivel nacional.	-
Nueva	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.	Intervenciones (10)	105						90	90			0	0	0.00	0.00		De las 21 Redes Regionales que conforman el proyecto, 15 han sido licitadas, sin embargo el inicio de las operaciones de éstas es indeterminado. Las 6 restantes serán licitadas en el mes de diciembre. En tanto, se vienen realizando las gestiones para la eliminación de esta meta del presente POI.	-
PAE 6.1.3 (Nuevo)	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal.	Intervenciones (10)	176	88	220	250.00			44	44			113	113	257	252.27	189.20	En el III trimestre se realizó la supervisión de 113 nodos adicionales correspondiente a la RNDFO.	-
Nuevo	Diffundir los resultados de las supervisiones en la Institución	Boletín Informativo	3	1	1	100.00			1	1			0	0	50.00	33.33		Debido a que la difusión de los resultados de las actividades institucionales tanto al público interno como externo, dentro de las cuales se encuentra incluida la supervisión, está a cargo de la Gerencia de Comunicación Corporativa (ref. Memorando N° 00803-GCC/2018). En tanto, se vienen haciendo las gestiones correspondientes para la eliminación de la presente meta del POI.	-
1.3 Fiscalización en los casos de incumplimiento.																			
1.3.1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras	Fiscalizaciones	S.R.	SR	53				6R	6	8	16	30					En el periodo en evaluación se emitieron 30 Informes Finales de Instrucción (informes de Análisis de Descargos), correspondientes a las empresas Entel Perú S.A. (15), Viettel Perú S.A.C (5), Telefónica del Perú S.A.A. (4), America Móvil Perú S.A.C (4), Inversiones Telcel S.A.C	-
1.4 Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.																			
1.4.1	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	Propuesta Normativa	2										0			0.00		-	-
AEI 02.03 Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.																			
AEI 02.03.01	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	Mecanismos Nuevos y/o Mejorados	3	3	3	100.00							0		100.00	100.00		-	-
AEI 02.03.02	Documento respecto a la implementación de alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo	Nuevos Mecanismos Costo- Efectivos	2	2	0	0.00							0		0.00	0.00		-	-
AEI 02.03.03	Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado	Diagnostico	1	1	0	0.00							0		0.00	0.00		-	-
AEI 02.03.04	Diffundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	1	1	100.00		1	1	1	1	1	1	100	100.00	100.00		A través del MEMORANDO N° 00968-GSF/2017, se alcanza a GTICE para su publicación en la web, los resultados de las mediciones realizadas en el periodo 2018-1.	-

(*) Se mantiene la unidad de medida del Presupuesto por Resultados, incluyendo también a los monitores (facultad dentro de la función de supervisión de acuerdo al LPAG)

(**) Enténdase que el término "Intervenidas" incluye las supervisiones y/o monitoreos



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS: Gerencia de Supervision y Fiscalizacion
INVOLUCRADAS: SUB GERENCIAS: Supervision de la Calidad del Servicio, Supervision de los Derechos de los Usuarios, y, de Gestion a la Supervision y Fiscalizacion

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Acción Común
AEI 02.01 : Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios

PROGRAMACIÓN FÍSICA

CÓDIGO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE						
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100											
AEI 02.01.01	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas	Porcentaje	LB	LB	0%	0.00				0.00	0.00			GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio						
AEI 02.01.02	% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso	Porcentaje	LB	LB	0%	0.00				0.00	0.00			GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio						
AEI 02.01.03	% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente	Porcentaje	80%								0.00			GSF- Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio						
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
AEI 02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios																			
02.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y un equipo responsable	Proceso de Vigilancia Establecido	1														0.00			GSF- Equipo de Vigilancia
AEI 02.01.01.01 (Tarea)	Conformación del equipo de vigilancia y análisis del mercado, respecto a la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	Equipo de Vigilancia conformado	1	1	1	100.00											100.00	100.00		GSF
AEI 02.01.01.02 (Tarea)	Definir el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	Proceso de Vigilancia definido	1	1	0	0.00											0.00	0.00		GSF- Equipo de Vigilancia
AEI 02.01.01.03 (Tarea)	Evaluación de la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa	Reporte Técnico/Estadístico	4	2	1	50.00			1	1			1	1	100	66.67	50.00	La evaluación de la información de los sspptt recibida por OSIPTEL, según normativa, considera a los indicadores de Disponibilidad (Interrupciones), Cobertura y TINE + TLLI, las mismas que están consideradas dentro de las Actividades Priorizadas (GANTT). Referencia: Informes N° 00039-GSF/SSCS/2018, N° 00109 GSF/SSCS/2018 y N° 00158-GSF/SSCS/2018.		GSF- Equipo de Vigilancia



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avenencia Anual ((c+e)/(a))*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecuto de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (b)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
02.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia	Información identificada	1						1	1				0	0.00	0.00		Actividad en proceso. Sobre el particular, se solicitó a la GPRC a través del Memorando N° 00733-GSF/2018, se solicitó sobre las últimas tendencias tecnológicas para los diferentes servicios de telecomunicaciones. Al 30 de septiembre, se encontraba pendiente de respuesta. Sin perjuicio de ello la GSF en la revisión del Reglamento de Calidad aun en proceso, viene identificando parámetros de medición de calidad a incorporar para los servicios de Internet Fijo, Móvil, como de TV de Paga).	GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL y para facilitar la labor de vigilancia	Mecanismo de Cooperación establecidos	1													0.00			GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.04	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FITEL de ser necesario	Sistemas Identificados	1						1	1	1			100	100.00	100.00	La actividad estaría orientada a contar con las incidencias en conexión con el NOC de las EO que brinden los ssppt. Sobre el particular, en el Informe N° 002-GTNOG/2018 en el acápite 5.1 b) se encuentra identificadas las fuentes de información de las Empresas operadoras (Sistemas OSS/BSS).	GSF- Equipo de Vigilancia		
02.01.05	Establecer los mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica	Mecanismos Establecidos	1													0.00			GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.07	Integrar bases de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas de calidad de la prestación de los servicios	Bases de Datos Integradas	1													0.00			GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.09	Identificar problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)	Informe identificando problemas de calidad	1													0.00			GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.10	Generar reportes periódicos (mensuales) sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)	Reportes de problemas de calidad	9	3	0	0.00	1	1	1	3				0	0.00	0.00		En razón a que se presentaron problemas en obtención de la data para análisis de los indicadores con los que se viene trabajando como son Disponibilidad, Cobertura y TINE, TLLI, la regularización de los reportes entre los meses de abril a septiembre, se realizará en el mes de octubre; además de la emisión del reporte de dicho mes, y los reportes de noviembre y diciembre en sus respectivos meses.	GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.11	Determinar las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización.	Informe de priorización de supervisión y fiscalización (Prioridades)	1	1	1	100.00									100.00	100.00			GSF- Equipo de Vigilancia	
02.01.12	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	Listado de Herramientas elaborado	2	1	1	100.00									100.00	50.00			GSF- Equipo de Vigilancia	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

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

ESTRUCTURA

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

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 comparación de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico

Actividad 6 : Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión

Actividad 7 : Supervisión Tarifaria y de Interconexión

Actividad 8 : Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones

Actividad 9 : Solución de controversias en segunda instancia administrativa

Actividad 10 : Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia

Actividad 11 : Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas

Actividad 12 : Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia

RECUPERACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL				I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Avance Anual ((c+a)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100						
R	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil.	Índice	>1									0.00			GPRC	
	Índice de precios de telefonía móvil.	Índice	<1									0.00			GPRC	
	Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	Índice	>1									0.00			GPRC	
	Índice de precios de internet móvil.	Índice	<1									0.00			GPRC	
	Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	Índice	>1									0.00			GPRC	
	Índice de precios de internet fijo.	Índice	<1									0.00			GPRC	
	Índice de intensidad competitiva de TV de paga.	Índice	>1									0.00			GPRC	
	Índice de precios de TV de paga.	Índice	<1									0.00			GPRC	
	Porcentaje de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje	75%		80.00%				87.00%				116.00	Se logró tomar acción sobre el 87% de los problemas del mercado analizados al II trimestre.		GPRC
	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	Miliones de Nuevos soles	175.00										0.00			SG de Regulación
Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.	Miliones de Nuevos soles	26.50										0.00			SG de Gestión y normatividad	
% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	58%										0.00			SG de Análisis Regulatorio	
A1.1	Porcentaje de resoluciones que aprueban contratos de interconexión, de dinero electrónico, comparación de infraestructura, operador móvil virtual (OMV) y operador de infraestructura móvil rural (OIMR) dentro del plazo legal aplicable.	Porcentaje	95%	90.00%	100.00%	111.11	95.00%	100.00%	105.26	108.19	105.26				SG de Normatividad	
A1.2	% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo	Porcentaje	95%	90.00%	100.00%	111.11	95.00%	100.00%	105.26	108.19	105.26				SG de Normatividad	
A1.5	% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH	Porcentaje	88%	80.00%	100.00%	125.00	85.00%	100.00%	117.65	121.32	113.64				GPRC - SG de Regulación / SG de Gestión y Normatividad	
AEI 01.04	% de supervisiones de competencia ejecutadas en plazo	Porcentaje	70%									0.00			GSP	
A 1.4	N° de Expedientes resueltos en plazo	Expediente resuelto	5									0.00			STCCO	
AEI 01.05	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	80%									0.00			STCCO-STTSC	
Nuevo	% de controversias resueltas en el año (Indicador de eficacia)	Porcentaje	70%									0.00			STCCO-STTSC	
AEI 01.05	% de efectividad de los Informes de Investigación Preliminar de Oficio	Porcentaje	60%									0.00			STCCO	
AEI 01.05	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia	Porcentaje	50%									0.00			STCCO-STTSC	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS				I Semestre				Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre		Cumplimiento III Trimestre % ((c+b)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)+(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (g)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)							
P2	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8	5	7	140.00		1	1			1	1	100	133.33	100.00	Se aprobó la resolución que aprueba el nuevo procedimiento para la fijación y revisión de tarifas mayoristas y minoristas y cargos de interconexión.		Gerencia		
1 Regulación Tarifaria Minorista																					
1.1	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	2	2	100.00		1	1			1	1	100	100.00	75.00	Se aprobó el ajuste correspondiente al periodo septiembre - noviembre 2018.		Subgerencia de Regulación		
1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1	100.00										100.00					
1.3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00										100.00	100.00				
1.4	Revisión de la Tarifa TUP-MOVIL y FIJO MOVIL	Informe de análisis de mercado TUP-M	2		0											0.00					
2 Regulación de Cargos de Interconexión y tarifas mayoristas																					
2.1	Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00										100.00	100.00		Subgerencia de Gestión y Normatividad		
2.3	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00										100.00	100.00		Subgerencia Técnica		
3 Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas																					
3.1	Determinar la existencia de proveedores importantes en los mercados analizados	Proyecto de Resolución	2	1	1	100.00										100.00	50.00		Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia		
3.2	Informe de análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones	Informe sustantivo con opinión técnica	2	1	1	100.00							1	1	200.00	100.00	Informe N° 195 de fecha 04.09.2018 donde se analiza el tema de la banda 2.5		Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Análisis Regulatorio		
3.4	Modificar o emitir normas, de acuerdo a las necesidades del mercado, sobre promoción de competencia	Propuesta de norma	7	5	5	100.00										100.00	71.43		Subgerencia de Gestión y Normatividad		
3.5	Revisión de análisis de normas relativas al régimen tarifario	Documento de Trabajo	2	1	1	100.00										100.00	50.00		Subgerencia de Regulación		
4 Seguimiento de mercados																					
4.1	Realizar el seguimiento a la oferta comercial de principales empresas del sector	Reporte	6	3	3	100.00	1	1	2			1	1	2	100	100.00	83.33	De acuerdo a lo programado se publicaron en la web las presentaciones de la oferta comercial correspondientes a los meses de mayo y junio.	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia		
4.2	Proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector	Memorandos, ayudas memoria, base de datos	SR	SR	85				SR	9	21	13	43					Se han atendido los pedidos de información sobre estadísticas del sector, asimismo, se han colgado en la web las estadísticas actualizadas.	Subgerencia de Regulación Gerencia		
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	Informe	SR	SR	10				SR	0	0	0	0					No hubo requerimientos	Todas las subgerencias		
4.4	Elaborar comparaciones internacionales sobre diversos temas a fin de proponer regulaciones, emisión de normas, modificaciones a normas existentes, etc.	PPT	3		1												33.33		Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Regulación		
4.5	Elaborar estudios económicos y tecnológicos de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones identificados como relevantes, así como de prospectiva sobre tecnologías y servicios futuros	Documento de Trabajo	6	2	3	150.00	1	1	2			1	1	50	100.00	66.67	Se ha elaborado el documento "Identificando técnicas de Predicción dónes para el sector de las telecomunicaciones. Un acercamiento al Test de Diebold-Mariano y la combinación de metodologías de predicción".	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Regulación			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre			Ejecución III Trimestre			Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO						
5	Evaluación de acuerdos y mandatos de Interconexión, así como de comparación de Infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico																	
5.1	Emisión pronunciamiento dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, comparación, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resolución aprobada	SR	SR	8					SR	1	1	2					Subgerencia de Gestión y Normatividad
5.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, comparación de infraestructura u operadores móviles virtuales	Resolución aprobada	SR	SR	35					SR	9	4	10	23				Subgerencia de Gestión y Normatividad
6	Contabilidad regulatoria y evaluación según metodología de renovación de concesiones																	
6.1	Evaluar, de acuerdo a la metodología aprobada, las concesiones de empresas que solicitan la renovación de su concesión al MTC así como realizar el análisis anual	Informe de evaluación por empresa solicitante Informe de evaluación anual	1		1										100.00			Subgerencia de Regulación
AEI 01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.																	
01.02.06	Formular el cálculo de multas del TUO de infracciones	Informe con fórmulas de cálculo	1												0.00			GPRC
7	Supervisión Tarifaria y de Interconexión																	
7.1	Supervisar y/o monitorear la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras (UM Act 2, P2)	Intervenciones (4)	24	4	1	25.00	4	4	4	12			0	0	6.25	4.17	EI OSIPTEL se viene realizando los mejores esfuerzos a nivel institucional con la finalidad de implementar, dentro de los plazos establecidos, la segunda fase del RENTESEG. Bajo este contexto, en la Gerencia se viene ejecutando prioritariamente acciones de monitoreo a las empresas operadoras, realizando validaciones de los sistemas intervinientes en el proceso de intercambio de información de equipos terminales robados, hurtados y perdidos, por lo que la GSF se encuentra avocada al proceso de implementación del RENTESEG. En tal sentido, las priorizaciones a nivel institucional ya ejecutadas han imposibilitado la culminación de las acciones respecto al monitoreo del cumplimiento del Reglamento de Tarifas. Ante ello, se ha implementado un cronograma interno de trabajo que permitirá emitir los referidos informes durante el cuarto trimestre de 2018. Por otro lado, no se ha evidenciado de parte de la GPSU, los usuarios vía TRASU registros de la GCC en redes sociales de problemas de carácter tarifario en el mercado.	GSF - Subgerencia de Supervisión de Deracho a los Usuarios
7.2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión (según requerimiento)	Intervenciones (4)	S.R.	SR	0					SR			0					GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
AEI 01.04	Monitoreo, supervisión y fiscalización del mercado de telecomunicaciones oportuno para beneficio de los usuarios																	
01.04.01	Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia	Diagnóstico	1	1	0	0.00									0.00	0.00		GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.02	Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	Reuniones de Coordinación	2	2	4	200.00									200.00	200.00		GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.03	Coordinar estrechamente con GPRC para entregar la información recogida, de modo que se integre a las bases de datos en donde corresponda	Reuniones de Coordinación	4	2	4	200.00			1	1	1	1	2	200	200.00	150.00	Reuniones sostenidas el 20/08/2018 y 03/09/2018	GSF - Equipo de Vigilancia
AEI 01.04.04 (Tarea)	Evaluar los esquemas de compromiso de mejora	Informe de Evaluación	1	1	0	0.00									0.00	0.00	Los Compromisos de Mejora (CM) en la actualidad son aplicables en algunos indicadores de Calidad Móvil (CV CCS, TEMT). Para ser incorporados en otros temas, se requiere primero que esta ampliación de los CM se incorpore y se apruebe en la nueva modificatoria del Reglamento de Supervisión y luego ser incorporado para su aplicación en cada norma en particular.	GSF - Equipo de Vigilancia



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre			Ejecución III Trimestre			Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/(a))*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE						
AEI 01.04.04.02 (Tarea)	Evaluar los esquemas de multas y sanciones	Informe de Evaluación	1												0.00			GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.05	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de Requerimientos	1	1	0	0.00								0.00	0.00			GSF - Equipo de Vigilancia
01.04.06	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a competencia	Reuniones de Coordinación	2	2	3	150.00								150.00	150.00			GSF - Equipo de Vigilancia (Contribuyentes GPRC-GPSU-GOD)
8 Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones																		
8.3	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R.	SR	4					SR	1	1				En el tercer trimestre se ha emitido un (1) Informe Instructivo, el cual se detalla: • Informe Instructivo N° 016-STCCO/2018		STCCO
8.4	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	S.R.	SR	4					SR	2	2	4			El cuerpo Colegiado Permanente y Cuerpo Colegiado Ad Hoc en el tercer trimestre ha emitido cuadro (4) Resoluciones finales • Resolución final N° 014-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 006-2017-CCO-STCI • Resolución final N° 013-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 007-2017-CCO-STCI • Resolución final N° 049-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 002-2018-CCP-STCD • Resolución final N° 050-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 003-2018-CCP-STCD		STCCO
8.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R.	SR	0					SR			0					STCCO
8.6	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	S.R.	SR	0					SR			0					STCCO
8.7	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Informe	S.R.	SR	0					SR			0					STCCO
NUEVO	Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos	Resoluciones de admisibilidad	S.R.	SR	3					SR	1	7	8			En el tercer trimestre se ha emitido ocho (8) Resoluciones que definen admisibilidad, las cuales se detallan: • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 004-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 005-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 006-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 007-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 008-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 010-2018-CCO-STIX • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 011-2018-CCO-STCI • Resolución de inicio N° 001-2018-CCO/OSIPEL - Expediente N° 012-2018-CCO-STCI		STCCO
NUEVO AEI 01.05.09	Establecer los mecanismos necesarios para evaluar y monitorear el desempeño de los Cuerpos Colegiados	Mecanismo necesario establecido	1	1	1	100.00								100.00	100.00			STCCO
NUEVO AEI 01.05.10	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias	Matriz	1	1	1	100.00								100.00	100.00			STCCO
NUEVO AEI 01.05.11	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe de análisis	1	1	1	100.00								100.00	100.00			STCCO/STSC



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/(a))*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
9 Solución de controversias en segunda instancia administrativa																				
9.2	Emitir la resolución final	Resoluciones finales	S.R.	SR	2					SR	0	0	2	2			El Tribunal de Solución de Controversias en el tercer trimestre del año 2018 ha emitido dos (2) Resoluciones finales las cuales se detallan: • Resolución N° 015-2018-TSC/OSIPTEL, Expediente N° 004-2017-CCP-ST/CD – Cuaderno principal • Resolución N° 016-2018-TSC/OSIPTEL, Expediente N° 002-2017-CCP-ST/CD – Cuaderno principal.		STTSC	
9.3	Emitir resolución u oficio de traslado de recurso de apelación	Documento de Traslado	S.R.	SR	3					SR	2	0	0	2			La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias en el tercer trimestre ha emitido dos (2) oficios que corren traslado a recursos de apelación, de acuerdo al siguiente detalle: • Mediante Oficio N° 048-STTSC/2018 se traslada el Recurso de apelación a la Asociación Peruana de Televisión por Cable (Expediente 001-2018-CCO-ST/LC-CD – Cuaderno Cautelar). • Mediante Oficio N° 050-STTSC/2018 se traslada los Recursos de apelación a la Asociación Peruana de Televisión por Cable (Expediente 001-2018-CCO-ST/LC-CD – Cuaderno Principal).		STTSC	
10 Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia																				
10.1 AEI 01.05.01	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente	Diagnostico / análisis de prácticas	4		1				1		1	2	1		50	100.00	50.00	Cabe indicar que en la actividad 10.1 se programó para el tercer trimestre la emisión de dos (2) informes de investigación para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia, de los cuales en el primer trimestre se cumplió con la emisión del primer informe y en el tercer trimestre con la emisión del segundo informe, lo cual cumpliría el indicador programado para el tercer trimestre.		ST/STCCO
AEI 01.05.08	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales	Acta de reunión	2	1	1				1	1				1	100	100.00	100.00	Se logró recabar información sobre al menos dos conductas que podrían analizarse bajo las normas de competencia. A partir de los comentarios recibidos de las gerencias, se procederá a recabar otros elementos que permitan tener mayor claridad respecto a la posible existencia de infracciones a las normas de competencia.		ST/STCCO
AEI 01.05.02	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias electrónicas anónimas para la identificación de conductas anticompetitivas y/o desleales	Sistema desarrollado	1													0.00	0.00			ST/STCCO/STTSC
AEI 01.05.03	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales para los procedimientos de controversias	Sistema desarrollado	1													0.00	0.00			ST/STCCO/STTSC
AEI 01.05.04	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	Guía elaborada	1													0.00	0.00			ST/STCCO/STTSC
11 Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas																				
11.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos	Opinión sustentada	S.R.	SR	3					SR	1	2		3				La secretaria técnica en el tercer trimestre ha emitido tres (3) comentarios u opiniones sobre informes y propuestas de acuerdo al siguiente detalle: • Memorando N° 00349-ST/2018 con fecha 28 de agosto de 2018. • Memorando N° 00340-ST/2018 con fecha 22 de agosto de 2018. • Memorando N° 00313-ST/2018 con fecha 20 de julio de 2018.		ST
NUEVO	Adecuación de los Cuerpos Colegiados Permanentes al Reglamento de Solución de Controversias	Propuesta elevada al CD	1	1	1										100.00	100.00	100.00			STCCO
12 Capacitación a empresas operadoras en materia de controversias																				
12.1	Realizar talleres de capacitación interna	Talleres	2	1	1											100.00	50.00			STTSC-STCCO
12.2	Realizar talleres de capacitación externa; se incluirá la difusión de los lineamientos resolutivos de libre y leal competencia	Talleres	2	1	1											100.00	50.00			STTSC - STCCO



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS																		
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia																		
ESTRUCTURA																		
Acción Común																		
AEI 01.01 : Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.																		
PROGRAMACION FISICA																		
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLE				
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)						Cumplimiento % (e/d)*100			
AEI.01.01	Porcentaje de herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas y/o mejoradas.	Porcentaje	LB	LB	38.00%	100.00		50.00%		100.00	100.00			GPRC				
	Porcentaje de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso.	Porcentaje	LB	LB	100.00%	100.00		100.00%		100.00	100.00			GPRC				
	Porcentaje de problemas de competencia analizados de manera oportuna.	Porcentaje	70%		100.00%			88.00%			125.71	Se logró analizar de manera oportuna 88% de los problemas de competencia identificados en el mercado.		GPRC				
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO III Trimestre (d)	AGOSTO III Trimestre (e)	SEPTIEMBRE III Trimestre (f)	JULIO III Trimestre (g)							AGOSTO III Trimestre (h)	SEPTIEMBRE III Trimestre (i)
AEI 01.01 Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.																		
01.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y el equipo responsable (el proceso incorpora la determinación de prioridades para la elaboración de políticas y para la supervisión y fiscalización).	Proceso de vigilancia establecido	1	1	1	100.00							100.00	100.00			GPRC	
		Equipo de vigilancia conformado	1	1	1	100.00								100.00	100.00			GPRC
		Proceso de vigilancia y análisis de mercado definido	1	1	1	100.00								100.00	100.00			GPRC
01.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar los labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa.	Información identificada	2	1	1	100.00		1	1		1	1	100	100.00	100.00	De acuerdo a lo establecido en el acta del Comité de Vigilancia de fecha 27.09.2018		GPRC
01.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL y para facilitar la labor de vigilancia.	Mecanismo de cooperación establecido	1											0.00				GPRC
01.01.04	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FITEL de ser necesario.	Sistemas identificados	1					1	1		1	1	100	100.00	100.00	De acuerdo a lo establecido en el acta del Comité de Vigilancia de fecha 27.09.2018. Se ha considerado conveniente mas bien analizar con mayor profundidad la posibilidad de tener un convenio con OSINERGMIN.		GPRC
01.01.08	Generar reportes periódicos sobre los problemas en el mercado de telecomunicaciones que afectan la competencia, priorizando los mas relevantes e indicando cuales ya han sido analizados y sobre cuales se ha tomado acción.	Reportes	3	1	1	100.00		1	1		1	1	100	100.00	66.67			GPRC
01.01.09	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis del mercado de telecomunicaciones	Listado de herramientas elaborado	2	1	1	100.00							100.00	50.00				GPRC



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Gerencia de Oficinas Desconcentradas
Secretaría Técnica

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

- Producto 3 : Usuarios Protegidos en sus derechos
- Actividad 1 : Servicios de orientación al usuario
- Actividad 2 : Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario
- Actividad 3 : Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios
- Actividad 4 : Marco normativo de protección al usuario
- Actividad 5 : Diseño y seguimiento de mecanismos para el fortalecimiento de la gestión
- Actividad 6 : Solución de reclamos
- Actividad 7 : Denuncias y evaluación de cumplimiento de resolución
- Actividad 8 : Informe de labor resolutive
- Actividad 9 : Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente
- Actividad 10 : Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $\frac{((c+e)+(d))}{(a+b)} \cdot 100$	Avance Anual $\frac{(c+e+a)}{(a+b)} \cdot 100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $\frac{(c/b)}{(a/b)} \cdot 100$	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % $\frac{(e/d)}{(a/d)} \cdot 100$					
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija	Índice	63.00				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	Índice	64.00				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	Índice	61.00				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	Índice	66.00				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora	Porcentaje	>=46%				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	% de Usuarios que conocen sus derechos básicos	Índice	>=38%				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada	Porcentaje	LB				-			0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas	Porcentaje	64%							0.00			GOD	
	Expediente resuelto	Expediente resuelto	66,000		90,201			40,723			198.37			STTRASU
	% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora	Porcentaje	57%								0.00			STTRASU
% de resoluciones del TRASU cumplidas	Porcentaje	70%								0.00			STTRASU	
A1	Porcentaje de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso	Porcentaje	43%							0.00			GSF	
	% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	Porcentaje	>=54%							0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	
	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL	Porcentaje	>=60%							0.00			SGSU	
	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL	Porcentaje	LB	LB	70%	100.00				100.00	100.00	Este indicador se reportará a fin de año	SGSU	
Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios	Cantidad	45					45.00			100.00	Se mantuvieron disponibles para los usuarios nuestros 45 canales de atención.		SGSU	
A2	Porcentaje de acciones de supervisión y/o monitoreo que han generado una mejora en cuanto a los servicios relacionados con el marco normativo de protección a los derechos de los usuarios	Porcentaje	30%							0.00			GSF	
AEI 03 03	% de supervisiones de calidad de atención, ejecutados en plazo	Porcentaje	70%							0.00			GSF	
A2	% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario	Porcentaje	59%	59%	85%	144.36	59%	84%	142.97	143.66	143.66	En lo que va del año, se han gestionado 262 casos de usuarios de los cuales 221 han tenido resultado satisfactorio.	SGPU	
A3	Porcentaje de casos resueltos en las OD	Porcentaje	47%							0.00			GOD	
A4	% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepción Lima y Callao)	Porcentaje	41%							0.00			GOD	
	% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas	Porcentaje	LB							0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU	



AS	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario	Porcentaje	LB	LB	84.20%	100.00							100.00	100.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU
	% de reclamos fundados en 1ra instancia	Porcentaje	LB	LB	24.90%	100.00							100.00	100.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU
	% de soluciones anticipadas de recursos de apelación	Porcentaje	LB	LB	1.40%	100.00							100.00	100.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGPU
	% de oportunidades de mejora implementadas	Porcentaje	55%											0.00			
Nuevo	% del Plan de Capacitación en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano, implementado	Porcentaje	100%											0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGSU
Nuevo	% del Plan de Actividades para promover la firma de convenios, implementado	Porcentaje	100%											0.00	Este indicador se reportará a fin de año		SGSU

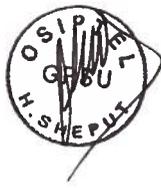
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICADOR DE TAREAS				I Semestre				Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((c+d)/a)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/a)*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)									
1	SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO																						
1.1	Desarrollar jornadas nacionales de orientación por temas de protección a usuarios o regulatorios específicos.	Jornadas	3	2	1	50.00							1					100.00	66.67		La II Jornada Nacional de Orientación por Fiestas Patrias se desarrollo durante la semana del 02 al 07 de julio de 2018.		SGSU y OD's
1.2	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional	Informes y reportes de orientaciones	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00			Se remitaron los informes N°068, N°080 y N°082, los que contienen los reportes estadísticos de junio, julio y agosto del 2018 respectivamente.		SGSU	
1.3	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS	Boletines	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00			Se remitaron los boletines Comun.-ATUS N°007, N°008 y N°009-2018, los que contienen los reportes de orientaciones de los meses junio, julio y agosto del 2018 respectivamente.		SGSU	
1.4	Informar sobre la atención de las quejas de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL	Informes semestrales de reclamaciones	2	1	1	100.00	1			1	1			1	100	100.00	100.00			Mediante Memorando N° 025-GPSU/2018, se remitió información sobre la atención de las reclamaciones de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.		SGSU	
1.5	Llevar a cabo eventos de capacitación presencial o virtual para el personal de los centros de orientación y oficinas desconcentradas	Eventos de capacitación	12	6	6	100.00	1	1	1	3		3	5	8	267	155.56	116.67			Se superó la cantidad de capacitaciones programadas para el periodo.		SGSU	
1.6 AEI 04.04.04	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Encuesta	1										1	1	0	0	0.00	0.00			A la fecha el OSIPTEL se encuentra a la espera de la respuesta de la Dirección Técnico Normativa del OSCE con la cual se definirá el curso final del proceso de selección (Declaratoria de Desierto de la AS N° 0010-2018/OSIPTEL) a efectos de iniciar nuevamente el proceso. No será posible realizar la encuesta en el presente año.		SGSU
1.7	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio	Meses en servicio	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00			Se mantuvo en servicio el Contact Center durante el tercer trimestre.		SGSU	
1.8	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	189,415	94,707	95,075	100.39				47,354				57,838	122	107.50	80.62			Los Centros de Orientación de Lima Metropolitana y el Callao, así como el Contact Center atendieron a 57,838 usuarios en total.		SGSU	
1.9	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	505,685	252,842	230,562	91.19				126,421	41,174	37,063	41,135	118,372	94	92.27	69.20			Las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación al interior del país, atendieron a 119,372 usuarios en total.		GOD	
1.10	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	172,516	86,258	100,405	116.40				43,129				58,964	137	123.17	92.38			Los Centros de Orientación de Lima Metropolitana y el Callao, así como el Contact Center atendieron 58,964 consultas de usuarios en total.		SGSU	
2.1	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	460,570	230,285	233,326	101.32				115,143	41,714	37,465	41,496	120,675	105	102.48	76.86			Las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación al interior del país, atendieron a 120,675 consultas de usuarios en total.		GOD	
AEI 04.04.01 01	Revisar y actualizar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación	Modelo de Calidad de Atención actualizado	1										1	1	100	100.00	100.00			Mediante Memorando N° 439-GPSU/2018 se remite a GG El Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.		SGSU	
AEI 04.04.01 02	Gestionar la implementación del Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación en las sedes de la institución	Sedes con nuevo modelo implementado	19														0.00			Esta actividad esta programada para el último trimestre		SGSU	
AEI 04.04.02 01	Elaborar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)	Plan aprobado	1	1	1	100.00											100.00	100.00		Esta actividad se cumplió en el primer semestre		SGSU	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)						
AEI 04.04.02.02	Diseñar aplicativo móvil en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Aplicativo diseñado	1													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGSU	
AEI 04.04.02.03	Gestionar la implementación del aplicativo móvil en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Aplicativo implementado: primera etapa	1													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGSU	
AEI 04.04.02.04	Elaborar el Plan de Capacitación en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Plan de capacitación elaborado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre		SGSU
AEI 04.04.03	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios	Propuesta de mecanismo	1						1	1	1		1	100	100.00	100.00	Mediante Memorando N° 063-GPSU/2018 se remite a GG La Propuesta de Mecanismos de Orientación para llegar a más Ciudadanos.		SGSU	
AEI 04.04.05	Monitorear y supervisar el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicio de Orientación al Ciudadano.	Reportes de resultados de medición de compromisos	4	2	2	100.00	1			1	1		1	100	100.00	75.00	A la fecha se encuentra publicado en el portal institucional el resultado del II trimestre de los compromisos asumidos en Cartas de Servicio.		SGSU	
AEI 04.04.06.01	Revisar y actualizar el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.	Documento publicado en Pirámide SGC	1	1	0	0.00					1		1	100.00	100.00	100.00	El nuevo Procedimiento de Atención y Orientación de Usuarios P-PGU-01 se encuentra publicado en la pirámide del SGC y está vigente desde el 26.07.2018.		SGSU	
AEI 04.04.06.02	Supervisar e informar el cumplimiento de indicadores del Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.	Reportes de resultados de medición de indicadores	4	2	2	100.00	1			1	1		1	100	100.00	75.00	Mediante comunicación electrónica de fecha 18.07.2018 se remiten los resultados de los indicadores ISO del II Trimestre a la coordinadora del SGC.		SGSU	
Nuevo	Recepción y trámite de denuncias en Centros de Orientación de Lima y Callao	Reporte mensual de atenciones por sede	72	36	36	100.00	6	6	6	18	6	6	6	18	100	100.00	75.00	Los jefes de los centros de orientación de Lima y Callao remiten a las ST - TRASU el memorando mensual correspondiente.		SGSU
AEI 04.04.07	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios.	Informe de análisis	1													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGSU	
AEI 04.04.08	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que brinden mayor y mejor información y orientación sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y promueva la solución anticipada de reclamos y recursos.	Mesa de trabajo establecida	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre		SGSU
AEI 04.04.08.01	Elaboración y aprobación del protocolo de gestiones de casos de los usuarios	Protocolo elaborado Protocolo aprobado	1 1	1 1	1 1	100.00 100.00										100.00 0.00	100.00 0.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre Esta actividad está programada para el último trimestre		SGSU
AEI 04.05.01	Establecer los temas que se van a abordar en los esfuerzos de educación	Temario de educación al usuario	1	1	0	0.00					1		1	100.00	100.00	100.00	Mediante Memorando N° 310-GPSU/2018 se remite a los jefes a nivel nacional el Plan de Educación al Usuario y el Temario de Actividades de Educación al Usuario.		SGSU	
AEI 04.05.02	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios en relación al uso de los servicios de telecomunicaciones	Mesas de trabajo establecidas	1	1	0	0.00					1		1	100.00	100.00	100.00	Durante el mes de Julio se llevaron a cabo las mesas de trabajo con los representantes de las empresas operadoras		SGSU/GOD	
AEI 04.05.03	Elaborar el plan de actividades para promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios	Plan de actividades	1	1	0	0.00						1	1	100.00	100.00	100.00	Mediante Memorando N° 438-GPSU/2018 se remite a GG el Plan de Actividades de Educación al Usuario.		SGSU/GOD	
AEI 04.05.04	Establecer relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Reporte de acciones	2	1	0	0.00										0.00	0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGSU/GOD
AEI 04.01.01	Proponer mecanismos para informar sobre los planes tarifarios, sus cambios y/o los de mayor conveniencia para los usuarios dado sus patrones de consumo	Propuesta comunicada a GTICE	1													0.00	0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre. Sin embargo, por disposición de Alta Dirección esta será desarrollada por la GPRC.		SGPU
AEI 04.01.04	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.	Decálogo aprobado	1	1	0	0.00										0.00	0.00	Se pospone esta actividad debido a que se ha recibido una gran cantidad de comentarios por parte de las unidades orgánicas al proyecto del Decálogo remitido y dada la coyuntura de alta carga laboral de la Subgerencia, se ha visto conveniente posponerla. Cabe precisar que esta alta carga laboral, se acentúa debido a la reducción de tres plazas de la Subgerencia de Protección al Usuario y la designación de la actividad de modificación normativa		SGPU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS				I Semestre				Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Averaje Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)									
AEI 04.01.06	Elaboración del plan de trabajo bianual para mejorar los aplicativos web o móviles que brinden información relevante a los usuarios.	Plan de trabajo bianual	1	1	1	100.00											100.00	100.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre		SGPU		
3.9	Desarrollar Jornadas de orientación a usuarios de sspit en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Jornadas	5084	2.423	2865	118.24	409	441	420	1270	527	543	509	1.579	124	120.34	87.41			GOD			
3.1	Realizar charlas a usuarios de sspit en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Charlas	4117	1.932	2596	134.37	247	368	525	1140	482	504	564	1.550	136	134.96	100.70			GOD			
3.11	Desarrollar charlas de orientación dirigidas a personas con discapacidad	Charlas	30	23	61	265.22	1	1	2	4	4	3	17	24	600	314.81	283.33			GOD			
3.12	Ejecutar actividades de orientación (jornadas, charlas y/o talleres) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huallaga, y zonas fronterizas)	Actividades de orientación	700	332	924	278.31	50	105	56	211	82	46	149	277	131	221.18	171.57			GOD			
		Distritos orientados pertenecientes a las zonas de interés social	100	62	65	104.84	8	9	9	26	13	4	6	23	88	100.00	88.00			GOD			
Nuevo	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los centros poblados rurales de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Actividades (jornadas y charlas)	406	175	344	196.57	25	34	57	116	31	29	67	127	109	161.86	116.01			GOD			
		Centros poblados rurales	200	80	196	245.00	20	16	23	59	31	29	28	88	149	204.32	142.00			GOD			
3.13	Reporte estadístico de indicadores de la carta de servicio de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a cargo de la GOD	Reporte	4	2	2	100.00			1	1	1		1	100	100.00	75.00					GOD		
Nuevo	Elaboración de las matrices de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en las regiones del país (excepto Lima y Callao)	Matriz de Interrupciones	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00				GOD		
2 SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO																							
Nuevo 2.1	Brindar observaciones a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras	Cartas brindando observaciones	SR	SR	86		SR	SR	SR	SR	3	3		6					Se remitieron 6 observaciones referidos a los modelos de contratos de abonados		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.	Documentos de comunicación de casos identificados	SR	SR	29		SR	SR	SR	SR	3	3	1	7					Se remitieron 16 casos de presunto incumplimiento a la normativa para que la GSF adopte las acciones que correspondan.		SGPU		
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Modelo de control desarrollado	SR	SR	200		SR	SR	SR	SR				62					Se gestionó la atención de 62 casos de usuarios ante distintas empresas operadoras.		SGPU		
2.9	Gestionar el registro de tarifas de nuevas empresas operadoras en el SIRT	Empresas que registren tarifas por primera vez	SR	SR	4		SR	SR	SR	SR	2	2		4					En el tercer trimestre, registraron 4 empresas por primera vez sus tarifas en el SIRT. Para ello, la GPSU les brindó la orientación correspondiente.	Por disposición de Alta Dirección, en adelante esta actividad será desarrollada por la GPRC.	SGPU		
AEI 03.02.02	Definir por parte del equipo de vigilancia, los plazos de atención de los requerimientos de supervisión referidos a normativa de usuarios que realizará la GSF	Informe definiendo plazos	1				1		1					0	0	0.00	0.00		Se presentaron problemas para el establecimiento de los plazos, finalmente mediante Memorando N°834-GG/2018, se definió que los plazos deben ser establecidos por cada Gerencia. No obstante a ello, se remitió lo avanzado de la propuesta a GG, mediante Memorando N°463-GPSU/2018, de fecha 10/09/2018.		GPSU / Comité de Vigilancia		
2.6	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Um Act 3.1 PP3)	Intervenciones (5)	40	20	22	110.00	3	3	4	10	11	6	4	21	210	143.33	107.50		Se realizó el análisis de los tiempos de interrupción de eventos reportados a través del sistema de reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como el indicador de Disponibilidad del Servicio (DS) correspondiente al segundo semestre del año 2017 de las empresas Telefonía del Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Ojo Del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., Intermexa S.A., Fibertex S.A.C. y Level 3 Perú S.A.		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CANTIDAD DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+c))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones (5)	108	36	99	275.00	11	12	12	35	14	18	20	52	149	212.68	139.81	Durante el III trimestre, se emitieron 52 informes que corresponden al cumplimiento de la normativa de usuarios En lo que concierne al Marco Normativo de Usuarios (35) se ha supervisado y monitoreado en temas que tienen mayor impacto en la población, como es el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y la promoción de la competencia a través del mecanismo de la Portabilidad (objeción de deuda exigible). (*)		GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.8	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3 1 PP3)	Intervenciones (5)	20	8	9	112.50	2	2	2	6	1	5	6	6	100	107.14	75.00	Se evaluó el cumplimiento del plan de cobertura por parte de la empresa Centurifynk Peru S.A. (Servicio Portador Local), Viettel Peru S.A.C. (Servicios de Portador Local y Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales - PCS), Cable Sistemas S.R.L. (Radiofusión por Cable), Axesat Peru S.A.C. (Servicio Portador de Larga Distancia) y Redes Ópticas S.A.C. (Servicios de Portador Local y Portador de Larga Distancia).		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
03.03.01	Definir las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión	Informe definiendo temáticas prioritizadas	1	1	1	100.00										100.00	100.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.02	Identificación de formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión	Informe identificando formas innovadoras	1	1	1	100.00										100.00	100.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
AEI 03.0 3.03.01 (Tarea)	Evaluar los esquemas de monitoreo, compromiso de mejora	Informe de Evaluación	1	1	1	100.00										100.00	100.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
AEI 03.0 3.03.02 (Tarea)	Evaluar los esquemas de multas y sanciones	Informe de Evaluación	1														0.00	Actividad Programada a realizarse en el IV Trimestre		GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.04	Diffundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	1	1	100.00										100.00	50.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.05	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de requerimientos	1	1	1	100.00										100.00	100.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.06	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicación	Reuniones de Coordinación	2	2	2	100.00										100.00	100.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
3 ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS																				
3.1	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	23	11	14	127.27				5	1	6	7	140	131.25	91.30		Se realizaron 7 asistencias técnicas a Asociaciones y Consejos de Usuarios.		SGPU
3.3	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios (UM Act PP)	Asistencia técnica	8	4	4	100.00	1	1	1	3			3	3	100	100.00	87.50	Se desarrollaron 3 actividades con Asociaciones de Usuarios.		SGPU
3.4	Elaborar informes técnicos para la celebración de convenios de cooperación con asociaciones (de acuerdo a demanda).	Informe técnico	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR				0				No se han recibido solicitudes de convenios de cooperación de parte de Asociaciones de Usuarios		SGPU
3.5	Elaborar la propuesta de las actividades a incluirse en el POI de los Consejos de Usuarios	Documentos con propuestas de POI remitido a los CU	3	3	3	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se cumplió en el primer semestre		SGPU
3.6	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3	3	3	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se cumplió en el primer semestre		SGPU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2016 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)							
3.7	Asistir a los Consejos de Usuarios en las actividades programadas en sus POI	Informe de aprobación / Registro de Asistentes / Actividad ejecutada	SR	SR	4					SR	SR	SR	SR				Se llevaron a cabo cuatro actividades con los distintos Consejos de Usuarios: 2 con CU sur, 1 con CU centro y 1 con CU norte		SGPU		
3.9	Asistir a los Consejos de usuarios para la elaboración del Informe anual de actividades	Informe Anual de Resultados presentado al CD	3													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGPU		
4 MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO																					
4.1	Normas aprobadas (UM Act PP)	Resolución de Consejo Directivo que aprueba norma	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre		SGPU	
4.2	Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (proyecto de norma)	Resolución de Consejo Directivo correspondiente al proyecto de norma	1														0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre. Sin embargo, por disposición de Alta Dirección esta será desarrollada por la GPRC.		SGPU	
03.02.01	AEI	Gestionar un nuevo texto de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea de fácil entendimiento por los usuarios	Propuesta de Nuevo texto de CDU	1						1	1			0	0	0.00	0.00	El consultor remitió entregable, el mismo que ya cuenta con conformidad de esta Gerencia, mediante Memorando N°464-GPSU/2018, de fecha 18/10/2018		SGPU	
04.01.02	AEI	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.	Estudio	1													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre		SGPU	
4.4																					
4.5	Elaborar estudios relacionados a temas de usuarios y/o el impacto de las medidas adoptadas por el OSIPTEL en estos temas	Estudio	1														0.00	Se eliminaría esta tarea, ya que se realizarán este tipo de estudios bajo la metodología establecida en el procedimiento de vigilancia, la cual está incluida en la meta AEI 03 01 11 del PEI		SGPU	
4.6	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia	Informe de análisis	2	1	1	100.00										100.00	50.00	El segundo informe de análisis está programado para el último trimestre		SGPU	
4.7	Elaborar el Plan de Capacitación Anual para usuarios y empresas	Plan de Capacitación aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Esta actividad se culminó en el primer semestre		SGPU	
4.8	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Curso de capacitación	3	2	1	50.00	1			1			7	7	700	266.67	266.67	Se llevaron a cabo 7 cursos de capacitación a usuarios en el tercer trimestre		SGPU	
4.9	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Curso de capacitación	3		2								1	3	2		266.67	Se llevaron a cabo 5 cursos de capacitación a empresas operadoras en el tercer trimestre		SGPU	
03.02.03	AEI	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones (*)	Propuesta de comunicado	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR					Esta actividad se realiza a demanda		SGPU	
03.02.04	AEI	Definir los instrumentos que atenderán cada una de las problemáticas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Informe de análisis	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR					Esta actividad se realiza a demanda		SGPU	
03.02.05	AEI	Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	Informe de análisis	SR	SR	0				SR	SR	SR	SR					Esta actividad se realiza a demanda		SGPU	
04.02.01	AEI	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia	Documento de análisis	1													0.00	Esta actividad está programada para el último trimestre.		SGPU	
04.02.03	AEI	Diffundir a los usuarios rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Análisis de ranking distribuido	2	1	1	100.00									100.00	50.00	El segundo informe de análisis está programado para el último trimestre		SGPU	
5 DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE MECANISMOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN																					
5.1	Desarrollar reuniones virtuales para reforzar y actualizar temas normativos y de gestión, al personal de las OD	Reuniones virtuales	12	6	9	150.00				4	4	2		2	4	100	130.00	108.33			GOD
5.2	Elaborar Informe de las intervenciones satisfactorias en la solución de problemas de los serv de telecomunicaciones reportados por los ciudadanos en las provincias del Perú (Excepto Lima y Callao)	Informe técnico	4	2	2	100.00				1	1	1			1	100	100.00	75.00			GOD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
5.3	Desarrollar visitas de seguimiento a la gestión de las OD	Visitas de seguimiento	12	7	7	100.00			3	3		4		4	133	110.00	91.67			GOD
5.4	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités desarrollados	12	6	3	50.00	1	1	1	3				0	0	33.33	25.00			GOD
Nuevo	Elaborar Informe del Impacto de la acción del OSIPTEL en los ámbitos del VRAEM (2017-2017)	Documento de trabajo	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00			GOD
Nuevo	Elaborar Informe con propuestas de mejora a la ejecución de la Carta de Servicio en las OD y CO.	Documento de trabajo	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00			GOD
Nuevo	Elaborar Informe de despliegue territorial de las OD y CO (periodo 2017)	Documento de trabajo	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00			GOD
Nuevo	Identificación de instituciones públicas y/o privadas potenciales para la suscripción de convenios para la realización de actividades educativas a los usuarios.	Informe de resultado	2						1	1				1	100	100.00	50.00			GOD
Nuevo	Identificación de organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Informe de resultado	2						1	1				1	100	100.00	50.00			GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicio de arrendamiento.	Formato de conformidades	46	23	23	100.00								0		100.00	50.00			GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de seguridad y vigilancia.	Formato de conformidades	46	23	23	100.00								0		100.00	50.00			GOD
6 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																				
6.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	55,695		S.R	S.R	S.R	S.R	9,521	10,343	8,008	27,872						STTRASU
6.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	55,275		S.R	S.R	S.R	S.R	10,329	10,337	7,807	28,473						STTRASU
6.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	S.R	S.R	34,506		S.R	S.R	S.R	S.R	5,228	4,457	3,166	12,851						STTRASU
6.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R	S.R	34,200		S.R	S.R	S.R	S.R	5,568	4,712	2,958	13,238						STTRASU
7 DENUNCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN																				
7.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU	Informe de evaluación	2	1	4	400.00										400.00	200.00			STTRASU
7.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	1		2		1			1					0	200.00	200.00	Esta meta ya fue cumplida durante el primer semestre.		STTRASU
9 PROPONER NORMAS DE PROTECCION A USUARIOS Y MEJORAMIENTO DEL MARCO NORMATIVO EXISTENTE																				
9.1	Formular mejoras al marco normativo	Propuesta enviada a CD	S.R	S.R	2		S.R	S.R	S.R	S.R	1			1				Mediante Memorando N° 00527-TRASU/2018 de fecha 30 de julio de 2018, puesto en conocimiento de la GPSU por la ST mediante Memorando N° 00324-ST/2018, la STTRASU hizo comentarios al Proyecto de Norma que modifica el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.		ST
AEI 04.03 SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES EFECTIVO PARA EL BENEFICIO DE LOS USUARIOS																				
AEI 04.03.01	Sistematizar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respectivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas	Reporte de análisis de casuística	3	1	1	100.00			1	1				1	100	100.00	66.67			STTRASU
AEI 04.03.06	Desarrollar modelos estandarizados de resoluciones según casuística	Modelos estandarizados de resoluciones	20	20	24	120.00								122	122	730.00	730.00	Se elaboraron 122 plantillas de quejas, con la finalidad de que analistas y practicantes puedan generar de forma más expeditiva los proyectos de resolución de los expedientes que analizan, agilizándose con ello la capacidad resolutoria del TRASU. Adicionalmente, cabe precisar que estas plantillas han sido entregadas a la consultora de Resoluciones Digitales del TRASU (Firma Digital), pues como parte del servicio contratado, éstas serán cargadas en el SISTRAM y, luego de su generación, podrán ser editadas, revisadas, visadas y firmadas en el SISDOC		STTRASU

(*) En lo que respecta al TUO de las Condiciones de Uso en temas respecto a la entrega de información básica del servicio DIRECTV Garantía y sobre los contratos, por entrega de guía telefónica impresa, contratación de servicios de contenido que sean provistos a través de mensajería o comunicación de voz, comunicar al OSIPTEL las modificaciones en los contratos de abonado, obligación de permitir la realización de los pagos correspondientes a la prestación de cualquier servicio prestado por la empresa operadora, en las oficinas o centros de atención a usuarios que haya establecido, dejar de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, respecto a la solicitud de migración del servicio y su aceptación utilizando los mecanismos de contratación previstos, por el desistimiento de la migración. También en cuanto al Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios en cuanto a la obligación de entregar a los usuarios una constancia de arribo a las cuatro empresas operadoras móviles. Asimismo, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos de las resoluciones de la Gerencia de Supervisión y mediante la cual se impuso una Medida Cautelar a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (5), América Móvil Perú S.A.C. (2), Entel Perú S.A. (3), Viettel Perú S.A.C. (3). En lo que respecta a las devoluciones (17), se cumplió con las supervisiones por interrupciones de los correspondientes semestres de los años 2013, 2014, 2015 y 2016-1 de diferentes empresas operadoras, a Telefónica del Perú S.A.A. por aplicación de tarifas superiores a las informadas a través del código SIRT TPTF201100578 utilizando la tarjeta Holo Perú, durante el periodo del 23 al 31 de mayo de 2011, a Netline Perú S.A. cobros indebidos por la prestación del servicio de larga distancia, entre otros.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLOCARADAS : Gerencia de Protección y Servicio al Usuario																							
ESTRUCTURA DEL PRODUCTO																							
Acción Común																							
AEI 03.01 : Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada																							
PROGRAMACIÓN FISICA																							
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % (c+d)/f*100	Avance Anual (c+e)/a*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE									
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)						Cumplimiento % (e/d)*100								
	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas	Porcentaje	LB	LB	75%	100.00				100.00	100.00	Esta meta se evaluará en el cuarto trimestre.		SGPU									
AEI 03.01	% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso	Porcentaje	LB								0.00	La línea base se definirá en el cuarto trimestre.	Es importante precisar que, de acuerdo a lo dispuesto por la Alta Dirección, esta meta será desarrollada por GPRC, por lo que podría estar sujeto a modificaciones.	SGPU									
	% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente	Porcentaje	LB				LB	50.00%	100.00	100.00	100.00	Se definió que se analizarán por lo menos el 50% de problemas identificados y cuantificados.	Es importante precisar que, de acuerdo a lo dispuesto por la Alta Dirección, esta meta será desarrollada por GPRC, por lo que podría estar sujeto a modificaciones.	SGPU									
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			I Semestre				Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/f)*100	Avance Anual (c+e)/a*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)									
AEI 03.01 Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.																							
AEI 03.01.01	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	Proceso de vigilancia establecido	1	1	1	100.00												100.00	100.00	Esta actividad se cumplió en el primer semestre.		Comité de Vigilancia	
AEI 03.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa	Listado de información	1	1	1	100.00												100.00	100.00	Esta actividad se cumplió en el primer semestre.		Comité de Vigilancia	
AEI 03.01.03	Identificar la información de los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas.	Listado de información	1		1					1	1							0	100.00	100.00	Esta actividad se cumplió en el primer semestre.		Comité de Vigilancia
AEI 03.01.04	Establecer los mecanismos necesarios para contar con la información que se considere pertinente en tiempo real de los sistemas de las empresas operadoras, de ser el caso	Propuesta de mecanismo	1																0.00		La propuesta de mecanismo será presentada en el cuarto trimestre.		SGPU
AEI 03.01.06	Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios	Reporte de problemas	1	1	0	0.00						1						100.00	100.00	Mediante informe N° 333-GPSU/2018, se identificó y cuantificó los principales problemas que presentan los usuarios respecto a su atención en coordinación con los miembros del Comité de Vigilancia.		Comité de Vigilancia	
AEI 03.01.10	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de los problemas con la calidad de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Listado de herramientas	2	1	1	100.00												100.00	50.00	El segundo listado se elaborará en el cuarto trimestre.		Comité de Vigilancia	
AEI 03.01.11	Realizar estudios/análisis sobre los problemas en la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Informe de análisis	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR											El desarrollo de este informe estará a cargo de GPRC	Es importante precisar que, de acuerdo a lo dispuesto por la Alta Dirección, esta meta será desarrollada por GPRC, por lo que podría estar sujeto a modificaciones.	SGPU



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGÁNICAS : Conducción y Orientación Superior
 INVOLUCRADAS : Alta Consejo Directivo
 Dirección: 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	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+a)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE					
			2018 (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	Porcentaje	95%	95%	78.75%	82.89				82.89	82.89			Presidencia					
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Porcentaje	95%	95%	99.20%	104.42				104.42	104.42			Presidencia					
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%	95%	88.36%	93.01				93.01	93.01			Gerencia General					
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje	95%	40%	36.00%	90.00				90.00	37.89			Gerencia General					
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%	90%	35.56%	39.51				39.51	39.51			Gerencia General					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre			Ejecución III Trimestre			Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO							SETIEMBRE
1	Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución																		
1.1	Participación en espacios de discusión nacional (público, privada)	Participaciones	SR	SR	12					SR	1	1	2						Presidencia/ Gerencia General
1.2	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR	SR	36					SR									Presidencia
1.4	Suscripción de Convenios con entidades públicas y privadas.	Convenios	SR	SR	1					SR									Presidencia
1.5	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza y Vocales de los Cuerpos Colegiados y del TRASU	Resolución	SR	SR	3					SR									Presidencia
1.6	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieran aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR	SR	2					SR									Presidencia
1.7	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OISPTTEL y otros documentos de gestión.	Comunicaciones	12	6	7	116.67				4	4	1	1	2	4	100	110.00	91.67	Gerencia General



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre			Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE						
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.	Coordinaciones	6	3	7	233.33		1		1	4		1	5	500	300.00	200.00	Se establecieron criterios para la determinación del tipo y naturaleza de las infracciones referidas a cobertura y bloqueo/liberación de equipos robados. Así como la aplicación de la Res. 050 y el artículo 126° del TUO de las Condiciones de Uso, en temas de bloqueo de equipos; así como la aplicación de metas progresivas de los indicadores establecidos en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles1, (en adelante, el Reglamento), a aquella empresa operadora que registra 500,000 abonados a nivel nacional, de manera posterior a la entrada en vigencia de esa norma	Gerencia General
3	Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones																		
3.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares	Participaciones	SR	SR	14					SR									Presidencia/ Gerencia General
3.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR	3					SR									Presidencia/ Gerencia General
3.3	Gestionar la evaluación del OSIPTEL bajo la metodología PAFER	Evaluación	1														0.00		Gerencia General



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

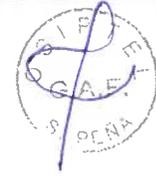
UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administración y Finanzas
INVOLUCRADAS : Área Logística

ESTRUCTURA

Actividad 1 : Abastecimiento de Bienes y Servicios
Actividad 2 : Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones
Actividad 3 : Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones
Actividad 4 : Seguridad
Actividad 5 : Ecoeficiencia
Actividad 6 : Mantenimiento de Infraestructura y Equipos

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (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	Porcentaje (estado)	90%	90%	54%	59.67	90%	73%	80.80	70.23	70.23	Se ha convocado la mayoría de procesos programados con requerimiento recibido por la Jefatura de Logística.	Reformulación de Requerimientos por observaciones de la Jefatura de Logística o por condiciones del mercado.
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido	Porcentaje	70%		100%			86%			122.86	Se viene cumpliendo los plazos para efectuar los actos preparatorios de las contrataciones.	Reformulación de Requerimientos por observaciones de la Jefatura de Logística o por condiciones del mercado.
	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	75%	93.75	80%	100%	125.00	109.38	109.38	Se suscribieron los contratos dentro del plazo estándar (11 días hábiles).	
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	90%	90%	94%	104.44	90%	75%	83.33	93.89	93.89	Se cuenta con 01 procedimiento de selección declarado desierto.	Errores en la documentación de la oferta presentada por el postor.
	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	94%	116.88	80%		0.00	58.44	116.88	* NOTA: En el tercer trimestre se suscribieron 09 contratos, de los cuales ninguno es de ejecución continua. No resulta aplicable al III Trimestre.	
A4	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.11				101.11	101.11		
A5	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111.11				111.11	111.11		
A6	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%	90%	93%	103.67				103.67	103.67		
A7	N° de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres	Informe de implementación	1				1	0	0.00	0.00	0.00		Debido a que se ha contratado al señor Humberto Cuya Torres para realizar las acciones relacionadas a la Gestión de Riesgos de Desastres indicadas en el POI de la Jefatura de Logística, el Informe está contemplado para el IV Trimestre del 2018.
A7	N° de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres	Informe de preparación	2	1	0	0.00		1		100.00	50.00	Con fecha 19.09.2018 el señor Humberto Cuya Torres presentó el Primero Informe de preparación al personal (Brigadistas) para casos de emergencia por desastres.	
A7	N° de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres	Plan	1				1	0	0.00	0.00	0.00		Debido a que se ha contratado al señor Humberto Cuya Torres para realizar las acciones relacionadas a la Gestión de Riesgos de Desastres indicadas en el POI de la Jefatura de Logística, el N° de Planes está contemplado para el IV Trimestre del 2018.
A8	% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Porcentaje (estado)	90%	90%	92%	101.91	90%	91%	101.11	101.51	101.51	Se ha cumplido con una ejecución del 91% del indicador.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1 Abastecimiento de Bienes y Servicios																			
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.2	Elaborar los informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones	Evaluación	12	6	6	100.00	1	1	1	3	0	0	0	0	0	66.67	50.00		
1.3	Modificar el P-PAP-04 incorporando la actividad de formulación del requerimiento de procesos de contratación críticos	P-PAP-04 Modificado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.4	Elaborar documentos estándar Formato de EETT/TdR	Formato Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.5	Elaborar documento estándar Formato de Solicitud de Cotización para procesos de contratación críticos	Formato Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.6	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR	SR	21					SR	2	4	1	7				Se estableció valore referencial de la mayoría de procesos programados con requerimiento recibido por la Jefatura de Logística.	Reformulación de Requerimientos por observaciones de la Jefatura de Logística o por condiciones del mercado.
1.7	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	340					SR	31	43	45	119					
1.8	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	10					SR	0	1	2	3					Fecha de presentación de los requerimientos de manera extemporánea al mes de convocatoria establecido en el PAC.
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	21					SR	0	7	2	9					
1.10	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	407					SR	98	104	106	308					
2 Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones																			
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	3	1	2	200.00	1			1	1	0	0	1	100	150.00	100.00	Se realizó las acciones de fiscalización posterior correspondientes a expedientes de contratación del año 2016, 2017 y 2018.	Gestión intensiva de documentos dado que las empresas o/y entidades no atienden el pedido en el plazo otorgado.
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.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4	2	2	100.00			1	1			1	1	100	100.00	75.00	Mediante comunicación electrónica se coordinó con el personal de la Jefatura de Logística las modificaciones a la Ley de Contrataciones del Estado -19.09.2018.	
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.	charlas y/o talleres	4	3	3	100.00			1	1	0	0	1	1	100	100.00	100.00		
3.3 AEI 06.09.03	Mejorar el P-PAP-04 que permita optimizar los tiempos en los procesos de contratación	Informe de resultados	1	1	1	100.00										100.00	100.00		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
3.4 AEI 06.09.05	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	Informe presentado	4	2	0	0.00			1	1	0	0	1	1	100	33.33	25.00		
4 Seguridad																			
4.2	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	59				SR	6	10	6	22					Se han ejecutado 22 actividades del Plan de Seguridad	
5 Ecoeficiencia																			
5.1	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00			
5.2	Ejecutar el plan de ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	14				SR	3	3	5	11					Se han ejecutado 11 actividades del Plan de Ecoeficiencia	
6 Mantenimiento de Infraestructura y Equipos																			
6.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrenechea, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación.	Plan aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00			
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	61				SR	11	9	13	33					Se han ejecutado 33 actividades del Plan de Mantenimiento.	
7 AEI 07.01 Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL																			
7.1	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos.	Informe de identificación de desastres	1	1	0	0.00									0.00	0.00			
7.2	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad.	Plan	1						1	1			0	0	0.00	0.00			Debido a que se ha contratado al señor Humberto Cuya Torres para realizar las acciones relacionadas a la Gestión de Riesgos de Desastres indicadas en el POI de la Jefatura de Logística, el Plan de control con causas está contemplado para el IV Trimestre del 2018.
7.3	Diseñar e implementar un Sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo.	Plan	1													0.00			
7.4	Diseñar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastre que sea de carácter oportuno.	Plan	1													0.00			



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

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
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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado				
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)					Cumplimiento % (e/d)*100			
P	Porcentaje supervisado del aporte declarado del periodo tributario recientemente concluido	Porcentaje	85%							0.00							
	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	95%							0.00							
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	86%							0.00							
A1	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	90%	90%	0%	0.00				0.00							
A2	% de declaraciones juradas omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa	Porcentaje	90%							0.00							
A3	% 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.	Porcentaje	95%	95%	100%	105.26	95%	100%	105.26	105.26	105.26	Se recibieron 15 documentos internos: 8 Informes de PP por multas con sentencia a favor al haber concluido el proceso judicial, 6 Memos de GSF con 6 multas por cobrar y 1 Memo de STCCO con 2 multas por cobrar. Se emitieron las cartas de cobro de las 8 multas por cobrar.					
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre	Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)							JULIO
1	Supervisión de los Aportes.																
1.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones	SR	SR	13					SR	1	0	3	4			
2	Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL																
2.1	Emitir órdenes de pago a las empresas que presentaron, en el semestre anterior, la declaración jurada y no efectuaron el pago.	Orden de Pago	SR	SR	0						94	34	0	128			Se logró cumplir con la actividad, priorizando las tareas para que las EO cumplan con sus obligaciones tributarias.
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	15					SR	0	5	0	5			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (c)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
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 Anual 2017.	Resolución de Multa	SR																
3.2	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ Anual 2017, con concesión y registro de valor añadido.	Resolución de Multa	SR																
3.3	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ mensual 2017	Resolución de Multa	SR	SR						0	0	4	4					Se logró cumplir con la actividad, reprogramando el tiempo de culminación.	En marzo renuncia la persona encargada de esta actividad, ingresando su reemplazo a finales de junio.
3.4	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ mensual 2017, con concesión y registro de valor añadido	Resolución de Multa	SR	SR															
3.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2015 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0														
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2016 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR									SR		0					Retrasos en la culminación de la actividad, debido a la carga de trabajo por renuncia del anterior profesional, culminándose en octubre (IV trimestre).
3.7	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ Anual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR																
3.8	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ mensual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR																
4 Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas																			
4.1	Emitir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR	SR	45							SR	1	4	3	8			
5 Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras																			
5.1	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Cursos de capacitación virtual	3	1	2	200.00	1					1			0	0	100.00	66.67	Se logró realizar el curso virtual un mes antes a lo programado, es decir en el mes de Junio; debido al incremento de consultas en las OD.
5.2	Elaborar cartas sobre las obligaciones tributarias para ser entregada a los aportantes a nivel nacional	Envíos de cartas múltiples	2	1	1	100.00		1				1	1		1	100	100.00	100.00	Se logró realizar un mes antes a lo programado una campaña informativa a las EO, emitiendo 68 cartas para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
6 AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.																			
6.1	Actualizar la base de datos de las empresas operadoras	Actualizaciones	2	1	1	100.00											100.00	50.00	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES : GERENCIA DE ADMINISTRACION Y
ORGANICAS : FINANZAS
INVOLUCRADAS : Administracion Documentaria

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado						
				Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100											
A1	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	95%	95%	99%	104.49	95%	98%	103.44	103.97	103.97	Se derivó la documentación ingresada en el tiempo oportuno aun cuando se ha incrementado el número de documentos recibidos por Mesa de Partes.	No se presentó problemas						
A2	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Porcentaje	95%	95%	71%	74.29	95%	100%	105.26	89.78	89.78	El Archivo Central ha cumplido con remitir al Archivo Externo la documentación transferida por las unidades orgánicas que cumplieron el cronograma.	No todas las unidades orgánicas cumplieron con el cronograma de transferencia en el trimestre.						
A4	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	96%	96%	98%	101.80	96%	99%	103.13	102.46	102.46	Durante el 3er trimestre se logró despachar el 99% de la documentación recibida.	Término de contrato de proveedor Serpost e inicio de Mensajería con proveedor Ca & Pe						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III 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	Documentos Registrados	SR	SR	16,211				SR	2,921	3,303	2,793	9,017					Se derivó la documentación ingresada en el tiempo oportuno aun cuando se ha incrementado el número de documentos recibidos por Mesa de Partes.	No se presentó problemas
2	Gestión de Archivo Central																		
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	182				SR	23	57	17	97					El Archivo Central ha cumplido con remitir al Archivo Externo la documentación transferida por las unidades orgánicas que cumplieron el cronograma.	No se presentó problemas
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	138				SR	23	57	17	97					El Archivo Central ha cumplido con remitir al Archivo Externo la documentación transferida por las unidades orgánicas que cumplieron el cronograma.	No todas las unidades orgánicas cumplieron con el cronograma de transferencia del trimestre
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2017	Evaluación	1	1	1	100.00								100.00	100.00				



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2018	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
2.5	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2017	Evaluación	23	23	23	100.00										100.00	100.00		
2.6	Elaborar el Plan Anual de Trabajo de Archivos de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2018	Plan Aprobado	23	23	23	100.00										100.00	100.00		
2.7	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Eliminación	1						1	1					100	100.00	100.00	Se remitió al AGN la carta 00461-GG/2018 con la propuesta de eliminación que incluye documentación de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, cuyas fechas extremas van del año 1995 hasta 2007.	No se presentó problemas
3	Gestión de Biblioteca																		
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario	1														0.00		
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	Material bibliográfico	100	50	63	126.00	8	8	9	25	11	9	12	32	128	126.67	95.00	Se registró y difundió los materiales bibliográficos relacionados con tema de telecomunicaciones.	No se presentó problemas
4	Gestión de Documentación Interna (Mensajería)																		
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	96,394					SR	21,088	17,983	16,369	55,440				Se realizó despacho según requerimiento	Culminación de contrato de proveedor Serpost e inicio de Mensajería con proveedor Ca & Pe
5	Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA																		
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2	1	1	100.00				1	1				100	100.00	100.00	Se emitió el Informe N° 00020-EFP/2018 con los resultados de la fiscalización posterior correspondiente al primer semestre del año 2018.	No se presentó problemas



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

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

ESTRUCTURA

- 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 : Rendición 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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*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	Porcentaje	100%	100%	89%	89.36	100%	100%	100.00	94.68	94.68	29 solicitudes de viáticos fueron entregados fuera de plazo de presentación y se tramitaron en el mismo día.	51 expedientes de viáticos en promedio no se han considerado 3 días que corresponden a no laborables e incidencias en el SAI y SIAF.
A4	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100%	100%	100.00	100.00	100.00	54 solicitudes de encargos fueron presentados fuera de plazo de presentación y se tramitaron en el mismo día.	
A4	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles.	Porcentaje	95%	95%	92%	96.49	95%	95%	100.00	98.24	98.24	Los 259 expedientes de Caja Chica fueron tramitados cumpliendo los plazos establecidos.	54 expedientes de reembolso de Caja Chica no se han considerado un promedio de 02 días que corresponden a no laborables en incidencias del SAI y SIAF.
A3	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	96%	101.05	95%	95%	100.00	100.53	100.53	Durante el trimestre se emitieron 2,125 vouchers de egreso, de los cuales 164 fueron anulados, 103 fueron emitidos fuera del plazo de 10 días de su devengado y 1,858 fueron emitidos dentro del plazo. Es decir se tiene un cumplimiento del 95% (1,858/1,961 sin contar los anulados)	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III 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 2017.	Reporte	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2018 acompañado del informe gerencial.	Reporte	11	5	5	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	72.73	Se presentaron a la Dirección de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas los Estados Financieros y Presupuestales de los meses de junio (C.01462-GAF/2018), julio (Via Wb el 28/03/2018) y agosto (Via Web el 27/03/2018).	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (g)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III 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	Reporte	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00	Se enviaron mediante correo electrónico a la Dirección de Políticas de Descentralización Fiscal y Finanzas Subnacionales y a la Dirección General de Políticas Macroeconómicas y Descentralización Fiscal el Flujo de Caja de los meses de Junio, Julio y agosto 2018	
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00		El COA del mes de junio 2018 se presentó con 5 días de atraso.
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	6	6	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	75.00	Se presentaron y se cancelaron los impuestos correspondiente a los meses de junio, julio y agosto 2018.	
3 Presentación de la versión oficial de los Libros Contables																			
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros	96	96	96	100.00										100.00	100.00		
4 Rendición 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	Viáticos devengados	SR	SR	173				SR	36	63	133	232						12 Tickets a la GTICE para solucionar problemas de interface y validaciones de fondos, 04 Tickets para solucionar temas por caídas del SIAF del MEF.
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos presentados en la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Encargos devengados	SR	SR	82				SR	17	27	28	72						11 Tickets a la GTICE para solucionar problemas de interface y validaciones de fondos.
4.3	Control previo y registro contable de las cajas chicas	Registros	SR	SR	445				SR	85	123	51	259						15 Tickets a la GTICE para solucionar problemas de interface y validaciones de fondos, 04 Tickets para solucionar temas por caídas del SIAF del MEF.
5 Efectuar el pago a los proveedores																			
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR	SR	3747				SR	732	667	726	2,125						1,858 Voucher fueron emitidos dentro del plazo de los 10 días, 103 Voucher fueron emitidos fuera de plazo de los 10 días y 164 Voucher fueron anulados.
6 Efectuar las acciones de subasta de fondos																			
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR	SR	4				SR	0	0	0	0						
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.	Informe de Evaluación	4	2	1	50.00			1	1			1	1	100	66.67	50.00	Informe N°0048-GAF/FIN/2018 del 10/09/2018 remitido al Comité mediante Memorando N° 0879-GAF/2018 del 11/09/2018. INFORMACION DEL BALANCE AL 30/06/2018 presentado el 10/08/2018	
7 AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.																			
7.1	Realizar un estudio de mecanismos que permitan rentabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo.	Estudio	1						1	1	0	0	0	0	0		0.00		Con Decreto Supremo N° 185-2018-EF del 19-08-2018 se dispone remitir al Tesoro Público la cantidad de S/. 3,508,637.00.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

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

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

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado						
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	Programado (d)	Ejecutado (e)					Cumplimiento % $(e/d)*100$					
R	Indice de Clima Laboral	Porcentaje	77%							0.00									
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	48%	48.00%	0%	0.00				0.00									
A1	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	45.00%	38%	84.44	67.00%	50.00%	74.63	74.63	55.56	El equipo responsable del Plan de Mejora de Clima, Comunicación Interna, Bienestar y SST está conformado por 3 personas, de las cuales 1 de ellas ha estado ausente durante 5 semanas, lo cual ha generado sobre carga de trabajo.							
A1	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	45.00%	31%	68.89	67.00%	46.90%	70.00	70.00	52.11								
A2	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	45.00%	48%	106.67	75.00%	79.00%	105.33	105.33	0.00								
A3	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	90%	45.00%	45%	100.00	67.00%	69.91%	104.34	104.34	0.00								
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	45.00%	52%	115.56	67.00%	72.40%	108.06	108.06	0.00								
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % $(e/d)*100$	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1 Administración de Recursos Humanos																			
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	7	7	100.00				4	2	1	1	4	100	100.00	66.75	Se pagaron las planillas de remuneraciones de los meses de julio, agosto y setiembre 2018, y la planilla de gratificaciones del mes de julio, dentro de los plazos establecidos	
1.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	6	6	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	75.00	Se pagaron las planillas del personal CAS de los meses de julio agosto y setiembre 2018, dentro de los plazos establecidos	
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	6	6	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	75.00	Se pagaron las planillas de practicantes de los meses de julio, agosto y setiembre 2018, dentro de los plazos establecidos	
1.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	6	6	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	75.00	Se gestionó la contratación de personal a través del servicio de intermediación laboral de los meses de julio agosto y setiembre 2018	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
1.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	5	5	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	66.67	Se gestionó la facturación del Seguro Vida Ley de los meses de junio, julio y agosto 2018		
1.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	5	5	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	66.67	Se gestionó la facturación del Seguro Médico de practicantes de los meses de junio, julio y agosto 2018		
1.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1											0			0.00			
1.8	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1							1			1	1	100	100.00	100.00	Del 10 al 14 de setiembre de 2018 se realizó la Encuesta de Clima Laboral, a nivel nacional, bajo la metodología de Great Place to Work		
1.9	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0			100.00			
1.10	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima	Actividades	SR	SR	8					SR	1	2	1	4				Las actividades realizadas en el III Trimestre fueron las siguientes: Agosto: 1. Capacitación Líderes Actividades Mensuales: 1. Bienvenida de la Alta Dirección a los Colaboradores		
1.11 AEI 06.0 8.04	Realizar la Evaluación de Competencias	Evaluación	1	1	0	0.00							1	1			100.00	100.00	Con fecha 27 de setiembre de 2018 Tamashiro & Ramirez Consultores presentó el Informe Final de Resultados de la Evaluación de Competencias, periodo Enero - Junio 2018	
1.12 AEI 06.0 8.05	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018	Reporte de Metas	1	1	0	0.00								0			0.00	0.00	A la fecha la única gerencia que ha presentado metas es la GPRC y los gerentes, las demás unidades orgánicas se encuentran elaborando las metas individuales correspondientes al periodo 2018, las cuales tienen como plazo máximo de presentación el 31 de octubre 2018.	
1.13	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR	SR	58					SR	2	4	4	10				En el III Trimestre 2018 se gestionó la publicación de las siguientes DDJJ: Julio: Lennin Quiso, Maria Egúsqiza Agosto: Rafael Munte, Kelly Minchan, Jorge Alakawa, Miguel Torres Setiembre: Lenka Zajec, Alberto Arequipeno, Carmen Velarde, Laura Montalvo		
1.14	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	52					SR	3	5	8	16				En el III Trimestre se culminaron 08 procesos de selección CAP y 08 procesos de selección CAS		
1.15	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	104					SR	23	10	25	58				En el III Trimestre se gestionó la contratación de 58 practicantes		
1.16	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	Fotocheck	SR	SR	135					SR	72	19	26	117				Se gestionó la entrega de fotocheck para el personal ingresante bajo la modalidad de planilla, CAS y practicante		
1.17 AEI 06.0 8.01	Diseñar un programa de retención del talento y gestión del compromiso	Programa	1							1	1			0	0		0.00	0.00	Sobre carga de trabajo, se reprogramará para el IV Trimestre.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1.18 AEI 06.0 8.08	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas)	Informe de Diagnóstico	1						1	1				0	0	0.00	0.00	Ya se ha contratado al proveedor que realizará el servicio. En el mes de Octubre se iniciará la evaluación de Habilidades Directivas, por lo que el informe de diagnóstico se tendrá para finales del IV Trimestre.	
1.19 AEI 06.0 8.09	Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones	Mapa de Sucesión	1						1	1				0	0	0.00	0.00	A la fecha nos encontramos realizando la evaluación de potencial a los candidatos a sucesores de puestos críticos y puestos claves, por lo que el Mapa e Sucesión se tendrá para finales del IV Trimestre.	
1.20 AEI 06.0 8.10	Diseñar e implementar un programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento	Programa	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
1.21 AEI 06.0 8.12. 01	Elaborar un Plan de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
1.22 AEI 06.0 8.12. 02	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna	Actividades	SR	SR	37					SR	12	6	15	33				Las actividades del III trimestre se detallan al final de este formato. (*)	
1.23 AEI 06.0 8.13	Realizar un diagnóstico de la demanda y carga de trabajo actual y futura	Informe de cálculo de dotación	1											0		0.00			
2 Capacitación																			
2.1 AEI 06.0 8.02	Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
2.2	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias.	Actividades	SR	SR	16					SR	2	1	7	10				En el III Trimestre 2018 se realizaron las siguientes capacitaciones: Julio: 1. Derecho Administrativo / Procedimiento Administrativo Sancionador. 2. Décimo Quinto Foro "Revoluciones Tecnológicas: Blockchain, AI e IoT" Agosto: 1. Gestión por procesos en el sector Público Setiembre: 1. Teoría Económica para imponer sanciones. 2. BIG DATA, DATA ANALYTICS Y DATA SCIENCE. 3. Marketing de contenido Digital 4. Curso en Constitucional y Jurisprudencia 5. Derecho Digital y nuevas tecnologías 6. Redes HFC 7. Macros en Excel	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((d)/100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
2.3	Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.	Informe de Brechas	1	1	0	0.00							1	1		100.00	100.00	Con fecha 29 de setiembre de 2018 se presentó el Informe N° 026-GAF/RRHH/2018 que contiene el análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias correspondiente al periodo 2018-I.	
2.4 AEI 06.0 8.03	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de cursos virtualizados	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
2.5 AEI 06.0 8.11	Diseñar un programa de Formación de Líderes	Programa	1						1	1			1	1	100	100.00	100.00	Con fecha 28 de setiembre de 2018 se presentó el Memorando N° 137-GAF/RRHH/2018 el cual contiene la propuesta del Programa de Formación de Líderes, la cual ha sido aprobada la GAF.	
3 Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo																			
3.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
3.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR	51				SR	8	9	11	28					Las actividades realizadas en el III Trimestre fueron las siguientes Julio: 1. Mistura. 2. Contratación de Zona Protegida Agosto: 1. Actividad de Integración GSF 2. Actividad de Integración GPSU. 3. Actividad de Integración GOD-LIMA Setiembre: 1. Día de Cine Familiar. 2. III Encuentro Macrorregional. 3. Olimpiadas Osiptelinas 4. Actividad de Integración OCI. 5. Actividad de Integración ST. Actividades Mensuales: 1. Estimulo de cumpleaños. 2. Masajes Antiestrés. 3. Gimnasia Laboral. 4. Atención médica en oficinas. 5. Botiquín Primeros Auxilios. 6. Administración trámites ESSALUD	
3.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		
3.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	51				SR	6	4	10	20					Las actividades realizadas en el III Trimestre fueron las siguientes: Julio: 1. Capacitación a personal de Archivo - Manipulación manual de carga 2. Adquisición de sillas ergonómicas Setiembre: 1. Capacitación en SST - Helycobacter. 2. Inspección general de oficinas. 3. Implementación de botiquines de emergencia. 4. Anclaje de estantes en la pared 5. Reporte trimestral de incidentes y accidentes. 6. Compra y distribución de mouse pad Actividades Mensuales: 1. Capacitación nuevos colaboradores. 2. Inspección equipos de emergencia. 3. Simulacros para casos de emergencia. 4. Evaluaciones médico pre ocupacionales	
3.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100.00								0		100.00	100.00		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((a/d)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
3.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1	1	0	0.00							0		0.00	0.00			
3.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1		0				1			1	1	100	100.00	100.00	Con fecha 28 de setiembre de 2018 se llevó a cabo la charla "Importancia de la Familia en la Sociedad Actual"		
4 Gestión del Curso de Extensión Universitaria																			
4.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100.00							0		100.00	100.00			
4.2 AEI 06.0 8.14	Monitorear a los egresados del Curso de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL	Informe de monitoreo	1										0			0.00			

(*) Las actividades realizadas en el III Trimestre fueron las siguientes:

Julio: 1. Recordatorio Beneficios EPS. 2. Invitación Mistura. 3. Comunicado Concentrar sobre la Importancia de la Evaluación de Desempeño. 4. Comunicado Desarrollo de la Evaluación de Desempeño. 5. Información sobre las condiciones para la organización de la Actividad de Integración por Gerencia. 6. Felicitación por 20 años de servicio Charo Chuecas. 7. Saludo Día del Maestro. 8. Saludo Fiestas Patrias. 9. Saludo Aniversario CO Huaraz

Agosto: 1. Invitación III Encuentro Macrorregional. 2. Saludo Aniversario OD Huancavelica. 3. Saludo Aniversario OD Tumbes

Setiembre: 1. Difusión de los ganadores del Concurso de Frases Éticas. 2. Difusión de Valores – Polos Olimpiadas. 3. Tip – Cuidado del Medio Ambiente. 4. Comunicado GTICE Informa – Actualización de Seguridad. 5. Convocatoria Encuesta de Clima. 6. Invitación Día de Cine Familiar. 7. Invitación Olimpiada. 8. Felicitación por 20 años de servicio Giannina Cubas. 9. Convocatoria Charla acerca de Importancia de la Familia. 10. Saludo Aniversario OD Arequipa. 11. Saludo Aniversario OD Cajamarca. 12. Saludo Aniversario CO Juliaca

Actividades Mensuales: 1. Invitación a participar del programa de inducción. 2. Anuncio de Cumpleaños. 3. Convocatoria Masajes Antiestrés.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS : ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA
Actividad 1 : Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2018
Actividad 2 : Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018
Actividad 3 : Servicios de control simultaneo

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	Programado (d)	Ejecutado (e)				
R	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	50%	31%	62.00		50%		62.00	50.00	Con fecha 21 de agosto de 2018, se emitió el informe de Auditoría n° 005-2018-2-9051	Ninguno
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	40%	30.00%	75.00	25%	40%	160.00	107.69	70.00	Se han desarrollado los servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018	Ninguno
	Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	50%	55%	110.00	16%	56%	350.00	168.18	111.00	Se ha cumplido con el Plan de Acciones Simultáneas programadas para el Tercer Trimestre	Ninguno

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % $(e/d)*100$	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
1	Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2018																			
1.1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoría	Plan y Programa de Auditoría	2	1	1	100.00		1	1			1	1	1	100	100.00	100.00	Con fecha 6 de setiembre de 2018, la Subgerencia de Control de Transportes y Comunicaciones de la CGR aprobó la emisión del Plan de Auditoría Definitivo del Servicio de Control Posterior n° 2-9051 2018-002		
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría y obtención de evidencias	Evaluaciones y Verificaciones	SR	SR					SR					SR				Durante el tercer trimestre, la comisión auditora se encuentra desarrollando procedimientos de auditoría de acuerdo al Plan de Auditoría Definitivo.		
1.3	Emitir informe de Servicio de Control	Informe de auditoría	2	1	0	0.00							1	1		100.00	50.00	El OCI emitió el Informe de Auditoría n° 005-2018-2-9051 el 21 de agosto de 2018 a la CGR.		
1.4	Elaborar los documentos de auditoría (Papeles de Trabajo)	Documentos de auditoría	2	1	0	0.00							1	1		100.00	50.00	Se culminó con la elaboración de los documentos de auditoría correspondientes al Informe de Auditoría n° 005-2018-2-9051.		
2	Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018																			
2.1	Desarrollar el plan de trabajo	Plan de trabajo	4	2	2	100.00			1	1				1	1	100	100.00	75.00	Se desarrolló el Plan de trabajo para la ejecución de servicio relacionado	
2.2	Emitir el informe de Servicio Relacionado	Informe de Servicio Relacionado	20	8	6	75.00	4	1	5	5	2	1	8	160	107.69	70.00	Se culminó con el desarrollo de ocho servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018.			



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
3	Servicios de control simultáneo																		
3.1	Desarrollar plan de trabajo para Acciones Simultáneas.	Plan Aprobado	12	6	8	133.33	2			2	1	3	1	5	250	162.50	108.33	Se aprobaron los Planes de Acción Simultánea	
3.2	Realizar actividades de Acciones Simultáneas.	Actividades de control simultáneo	12	6	6	100.00	2			2	1	5	1	7	350	162.50	108.33	Se ejecutó las actividades referidas a cada control simultáneo realizado.	
3.3	Emitir informes de Acciones Simultáneas.	informe	12	6	6	100.00	2			2	1	5	1	7	350	162.50	108.33	Se remitió al Titular de la entidad, tres Orientaciones de Oficio y cuatro informes de Acción Simultánea	
3.4	Elaborar los documentos de Acción Simultánea (Documentos de Trabajo)	Documentos de las acciones del Control Simultáneo	12	6	6	100.00	2			2	1	5	1	7	350	162.50	108.33	Se culminó con el desarrollo de los documentos de auditoría de los Informes de Acción Simultánea y de las Orientaciones de Oficio emitidas.	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
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 y evaluación 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 : Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto
- Actividad 10 : Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones
- 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 : Sistema de gestión de reseros
- Actividad 15 : Gestión de la Innovación
- Actividad 16 : Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización
- Actividad 17 : Administración del Sistema de Gestión de la Calidad
- Actividad 18 : Administración del Modelo de Gestión del OSIPTEL (MGO)
- Actividad 19 : Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional
- Actividad 20 : Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $\frac{(c+e)}{(c+b)} \times 100$	Avance Anual $\frac{(c+e)-a}{(c+e)-a} \times 100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $\frac{(c+b)}{(c+b)} \times 100$	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % $\frac{(e+d)}{(e+d)} \times 100$					
R	% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos	Porcentaje	100%							0.00			Planeamiento	
	% de modificación de metas físicas	Porcentaje	<= 7.2%							0.00			Planeamiento	
	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	>1							0.00			Planeamiento	
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%							0.00			Presupuesto	
	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100.00%	100.00%	100.00			100.00	100.00			Presupuesto	
	% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF	Porcentaje	100%							0.00			Presupuesto	
	% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones	Porcentaje	95%	70.00%	82.00%	117.14	80.00%	89.00%	111.25	111.25	93.68		Presupuesto	
Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Porcentaje	>=1								0.00			Presupuesto	
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de línea	Porcentaje	>= 73%							0.00			Racionalización	
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESCI) con las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento	Porcentaje	>= 71%							0.00			Racionalización	
	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI	Porcentaje	50%							0.00			Racionalización	
	% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones	Porcentaje	95%							0.00			Racionalización	
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%							0.00			Comité Control Interno	
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	85%							0.00			Comité Riesgos	



R	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación	Porcentaje	100%	100%	94.74%	94.74				94.74	94.74		Comité de Innovación	
	% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL	Porcentaje	36%								0.00		Racionalización / Innovación	
	% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO.	Porcentaje	30%								0.00		Racionalización / SGC	
	Certificación del SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015	Certificado otorgado	1								0.00		Racionalización / SGC	
	% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL	Porcentaje	100%	40.00%	40.00%	100.00	40.00%	40.00%	100.00	100.00	80.00	80.00	Se han realizado las gestiones acorde a las actividades internacionales programadas.	RRII
	% de propuestas del área de RRI/ICTI implementadas	Porcentaje	100%	40.00%	40.00%	100.00	40.00%	40.00%	100.00	100.00	80.00	80.00	Se ha cumplido todo lo propuesto por el área y los encargos de la Alta Dirección.	RRII
AEI 06.07	% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL	Porcentaje	100%	40.00%	40.00%	100.00	40.00%	40.00%	100.00	100.00	80.00	80.00	Se coordina permanentemente para cumplir los requerimientos.	RRII
	% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	Porcentaje	25%								0.00		RRII	
	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	Porcentaje	LB								0.00		RRII	
	% de activos de conocimiento actualizados y valorados.	Porcentaje	LB								0.00		RRII	
AEI 05.03	% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.	Porcentaje	LB								0.00		RRII	
	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución.	Porcentaje	70%								0.00		RRII	
	% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías	Porcentaje	70%								0.00		RRII	

I ^m	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS				I Semestre		Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (c/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)							
AEI 06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.																				
AEI 06.01.01.01	Conformación de Comité Multidisciplinario del Sistema de Vigilancia del OSIPTEL	Comité aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00				Planeamiento	
AEI 06.01.01.02	Diseño del proceso del Sistema de vigilancia institucional	Proceso diseñado	1	1	1	100.00									100.00	100.00				Planeamiento	
		Proceso en uso	1						1	1				0	0	0.00	0.00		Este proceso ya se encuentra el uso a partir del IV trimestre	Planeamiento	
AEI 06.01.01.03	Capacitación de los miembros del Sistema de vigilancia	Cursos	2	2	2	100.00									100.00	100.00				Planeamiento	
AEI 06.01.01.04	Plan de trabajo para implementar y/o mejorar herramientas de trabajo identificadas como necesarias para el Sistema	Plan de trabajo aprobado	1	1	0	0.00									100.00	100.00				Planeamiento	
AEI 06.01.02	Revisar y rediseñar el Programa Presupuestal del OSIPTEL de acuerdo a los lineamientos del PEI.	PP actualizado	1	1	1	100.00									100.00	100.00				Planeamiento	
		PP rediseñado	1						1	1				1	100	100.00	100.00				Planeamiento
AEI 06.01.03	Aplicar un sistema de seguimiento con frecuencia mensual en lugar de trimestral	Herramienta en uso	1	1	1	100.00									100.00	100.00				Planeamiento	
		Reportes de seguimiento	3	1	1	100.00	1			1				1	100	100.00	66.67				Planeamiento



ID	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
1	Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la institución.																			
Nuevo	Gestionar el diseño del Plan Estratégico institucional - PEI del OSIPTEL para el periodo 2018 - 2022, conteniendo los elementos del Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG	PEI aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00			Planeamiento
1.4	Desarrollar la Evaluación del PEI 2014-2017 - Al II Semestre de 2017	Evaluación	1	1	1	100.00										100.00	100.00			Planeamiento
1.5	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2020 - Al I Semestre de 2018	Evaluación	1					1	1				1	100	100.00	100.00				Planeamiento
1.6	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2017 al II Semestre del año	Evaluación	1	1	1	100.00										100.00	100.00			Planeamiento
1.7	Desarrollar el monitoreo y la evaluación del cumplimiento del POI 2018	Evaluación	3	1	1	100.00	1		1				1	100	100.00	66.67				Planeamiento
1.8	Formular y gestionar la aprobación del POI 2019	POI aprobado	1														0.00			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 2017	Evaluación	1	1	1	100.00										100.00	100.00			Planeamiento
2.2	Desarrollar la evaluación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento al I Semestre 2018	Evaluación	1				1		1				0	0					Esta meta ya no es necesario realizarla debido a que las Políticas Nacionales han sido derogadas.	Planeamiento
2.3	Formular y gestionar la aprobación de las metas e indicadores de las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento 2019	Documento Aprobado por el OSIPTEL	1														0.00			Planeamiento
3	Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo																			
3.1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial.	Informe Técnico	SR						SR											Planeamiento
3.2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2019 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencial del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2					1	1				1	100	100.00	50.00				Planeamiento
4	Diseño y evaluación de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto																			
Nuevo	Desarrollar la Evaluación del PP del OSIPTEL - Al Primer Semestre 2018	Evaluación	1				1		1				1	100	100.00	100.00	103-GPP/2018 de fecha 21 de agosto s elevó a GG			Planeamiento
4.3	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	SR	SR					SR											Planeamiento
4.4	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	2	2	100.00			1				1	100	100.00	75.00				Planeamiento
4.5	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2019	PP aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00				Planeamiento



I ^o	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)							
5	Programación y Formulación del Presupuesto																				
5.1	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público	Directiva	1	1	0	0.00												0.00	0.00	El Proceso de Programación Multianual 2019-2021, en el OSIPTEL se inició el 30 de abril con la aprobación de los anexos correspondientes a la programación presupuestaria, alineados a: - Ley N° 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Directiva N° 001-2017-EF/50.01 Directiva de Programación Multianual (Dirección General de Presupuesto Público - MEF). - Directiva de Programación Multianual (OSIPTEL). Es decir, Institucionalmente se trabajó con la Normatividad vigente del año 2017, toda vez que la Directiva de Programación del Presupuesto Multianual 2019-2021 del MEF se publicó el 09.05.2018, es decir luego de iniciado y ya avanzado el Proceso de Programación en la Institución, en ese sentido, se está solicitando eliminar esta tarea.	Presupuesto
5.2	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1	1	1	100.00												100.00	100.00		Presupuesto
5.3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1	1	1	100.00												100.00	100.00		Presupuesto
5.4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	2	2	2	100.00												100.00	100.00		Presupuesto
5.5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1	1	1	100.00												100.00	100.00		Presupuesto
5.6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	3				3		3	3			3	100	100.00	100.00		100.00	100.00	Elaboración de Propuesta de artículos en la Ley de Presupuesto para el año fiscal 2019: 1. Aprobación de propias normas de austeridad. 2. Excepción al artículo 73° de la Ley 28411 para que se levante prohibición de percibir créditos presupuestarios o transferencias financieras con cargo a recursos ordinarios y/o otras fuentes de financiamiento. 3. Permitir que el MTC pueda efectuar transferencias financieras a favor del OSIPTEL para el RENTESEG.	Presupuesto
5.7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunion	3				1	1	2	1		1	2	100	100.00	66.67		100.00	66.67	Reuniones Programadas por el Órgano Rector y por la PCM, para la Sustentación del Presupuesto Institucional.	Presupuesto
6	Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura																				
6.1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1															0.00			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.	Proceso concluido	1	1	1	100.00												100.00	100.00		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.	Proceso concluido	1															0.00			Presupuesto



ID	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/b)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)							
10	Programación Multiannual de Inversión y Gestión de Inversiones																				
10.1	Programación Multiannual de Inversiones	Documento	1	1	1	100.00								1	1		200.00	200.00		Racionalización / Inversiones	
10.2	Elaboración de fichas técnicas o estudios de preinversión.	Estudio	1															0.00		Racionalización / Inversiones	
10.3	Evaluación de fichas técnicas o estudios de preinversión	Informe de Evaluación	1															0.00		Racionalización / Inversiones	
10.4	Registro de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	2	2	2	100.00											100.00	100.00		Racionalización / Inversiones	
10.5	Evaluar los requerimientos para determinar si se enmarcan dentro del marco normativo del Sistema Nacional de Programación Multiannual y Gestión de Inversiones	Documento	SR	SR					SR											Racionalización / Inversiones	
11	Actualización de los Documentos de Gestión																				
11.1	Actualizar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC, MAPRO	Documentos actualizados	SR	SR	4				SR											Racionalización	
12	Gestión de Procesos Institucionales																				
AEI 06.03.01	Actualizar el MAPRO con los procesos del SGC (etapa1) y los nuevos procesos del PEI 2018-2022 (etapa2), de acuerdo con los lineamientos de la SGP.PCM	Documento actualizado	2						1	1				0	0		0.00	0.00		El cronograma se extenderá en su etapa 1 hasta el mes de diciembre 2018. El avance en la actualización de los procedimientos ha presentado demoras en entrega de información y revisión por parte de las UO's, así como por la actualización del ROF que incide en la definición de los procesos institucionales.	Racionalización
12.2	Simplificación de directivas/instructivos y alineamiento con los procesos institucionales.	documento gestionado	SR	SR					SR											Racionalización	
12.3	Seguimiento a la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe de evaluación	2	1	1	100.00											100.00	50.00		Racionalización	
		Informe de auditoría externa	1					1	1				0	0	0	0.00	0.00		De acuerdo con el Término de Referencia del servicio, la auditoría se realizará en el mes de noviembre (del 05-08nov).	Racionalización	
AEI 06.03.09	Gestionar y optimizar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI), focalizando la evaluación de los gerentes.	Informe de Resultados	2	1	1	100.00											100.00	50.00		Racionalización	
12.6	Diseño de sistema integral de gestión basado en procesos	Informe de Resultados	1															0.00		Racionalización	
AEI 06.03.07	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso diseñado	1	1	1	100.00											100.00	100.00		Planeamiento	
AEI 06.03.08	Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso en uso	1	1	0	0.00									0		0.00	0.00		Planeamiento	
13	Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)																				
13.1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	4	2	1	50.00	1			1							0	33.33	25.00		Racionalización
13.2	Gestionar la medición del grado de madurez del Sistema de Control Interno en el Sistema de seguimiento del SCI de Contraloría	Informe de medición	1	1	0	0.00												0.00		El periodo de ejecución programado (Trimestre 1) corresponde a la fecha histórica en la que Contraloría solicita la evaluación y apertura del aplicativo informático. Sin embargo por los cambios en la gestión de la Contraloría durante el 2018, aún no solicitan la evaluación ni está activada la sección en el sistema. Se ejecutará la actividad cuando lo disponga la Contraloría.	Racionalización
13.3	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	Cursos o talleres	1	1	1	100.00								1	1		200.00	200.00		Curso gestión por procesos y mejora continua, realizado del día miércoles 01 de agosto al 17 de agosto 2018. La capacitación estuvo dirigida a los integrantes del Equipo de Desarrollo Organizacional	Racionalización



ID	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
13.4	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	Acciones de sensibilización	2	1	1	100.00			1	1			2	2	200	150.00	150.00	Se mantienen permanentemente los afiches relacionados al Sistema de Control Interno en algunos tótems institucionales. Asimismo se ha realizado charla sobre la norma anticorrupción.	Racionalización	
13.5	Evaluación externa de la implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad (Consultoría)	Diagnóstico	1													0.00			Racionalización	
13.6	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de Trabajo aprobado	1													0.00			Racionalización	
14	Sistema de gestión de riesgos																			
14.1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	2	1	0	0.00			1	1			1	1	100	50.00	50.00	Se emitió el MEMORANDO N° 00001-CR-2018 con fecha 21 de agosto de 2018.	Racionalización	
14.2	Gestionar acciones de capacitación a los miembros del Comité de Riesgos	Cursos o talleres	1		1			1	1						0	100.00	100.00		Racionalización	
14.3	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización	2	1	1	100.00										100.00	50.00		Racionalización	
14.4	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de trabajo aprobado	1													0.00			Racionalización	
Nuevo AEI 06.06.01-02	Identificación, seguimiento y evaluación de Riesgos del OSIPTEL, alineado al PEI.	Matriz de riesgos	2					1	1			1	1	100	100.00	50.00	Se emitió el MEMORANDO N° 00001-CR-2018 con fecha 21 de agosto de 2018, solicitando a las unidades orgánicas la identificación de los riesgos alienados a la estrategia contenida en el PEI 2018-2022	Racionalización		
15	Gestión de la Innovación																			
15.1	Elaboración del Plan de trabajo anual del sistema de Gestión de Innovación	Plan de Trabajo aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		Racionalización / Innovación	
15.2	Seguimiento al Plan de trabajo	monitoreos	2	1	1	100.00										100.00	50.00		Racionalización / Innovación	
15.3	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	12	6	5	83.33	1	1	1	3	1	1	1	3	100	88.89	66.67		Racionalización / Innovación	
15.4	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación	Iniciativa desarrollada	3	1	1	100.00	1			1					0	50.00	33.33		Racionalización / Innovación	
15.5	Brindar asesorías para la formulación de propuestas innovadoras	Asesorías	SR	SR						SR									Racionalización / Innovación	
15.6	Gestionar la suscripción del convenio con RENIEC para la cooperación interinstitucional referente a temas de innovación.	Convenio firmado	1	1	0	0.00													Racionalización / Innovación	
15.7	Acciones para fomentar temas de creatividad, innovación, gestión de ideas, Vigilancia e Inteligencia Competitiva y el Sistema de Gestión de Innovación	Acciones realizadas	4	2	2	100.00			1	1		1	1	1	100	100.00	75.00		Racionalización / Innovación	
15.8	Diseñar una propuesta de Laboratorio de Innovación del OSIPTEL	Propuesta de Laboratorio diseñado	1				1			1			1	1	100	100.00	100.00		Racionalización / Innovación	
AEI 06.05.01	Identificar nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y utilizando más eficientemente los recursos con iniciativas de creatividad.	Prototipos identificados	3	3	3	100.00										100.00	100.00		Racionalización / Innovación	
AEI 06.05.06.01	Formular la política, visión y objetivos de Innovación.	Marco Estratégico de innovación aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00		Racionalización / Innovación	
AEI 06.05.06.02	Elaborar los procesos de innovación -proceso de gestión de ideas -proceso de proyectos de innovación	procesos aprobados	2	1	1	100.00	1			1					0	50.00	50.00		Racionalización / Innovación	



ID	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/f)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/a)*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)								
16	Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización																					
16.1	Desarrollar la Rendición de Cuentas Anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas	1	1	1	100.00										100.00	100.00			Racionalización		
16.2	Gestionar la atención de otros encargos institucionales (SGC, MEG, etc.)	Encargos atendidos	SR	SR								SR								Racionalización		
17	Administración del Sistema de Gestión de la Calidad																					
17.1	Gestionar la realización de la auditoría externa de Renovación de la Certificación y migración a la Norma ISO 9001:2015	Auditoría realizada	1						1	1						0	0.00	0.00		Mediante correo electrónico del 28-08-2018 se solicitó la modificación de la actividad, de acuerdo a lo señalado en el Informe N° 087-GPP/2018, que fue aprobado por la GG.	Racionalización / SGC	
17.2	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1				1			1						0	0.00	0.00		Mediante correo electrónico del 28-08-2018 se solicitó la modificación de la actividad, de acuerdo a lo señalado en el Informe N° 087-GPP/2018, que fue aprobado por la GG.	Racionalización / SGC	
17.3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4	2	2	100.00		1		1	1		1			100	100.00	75.00		Se evaluó los resultados de treinta y nueve (39) indicadores del SGC mediante el informe N°00006-SGC/2018, correspondiente al primer semestre del 2018: - Treinta y cinco (35) cumplieron o superaron la meta planeada; - Cuatro (4) no lograron alcanzar al primer semestre, la meta prevista. Al respecto, solo se generó la SAP 352 correspondiente al proceso de emisión de normas, porque los otros procesos que no cumplieron (Supervisión, fiscalización y sanción y solución de reclamos), cuentan ya con SAC's generadas e informadas previamente.	Racionalización / SGC	
17.4	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	Revisión	2	1	1	100.00	1			1						0	50.00	50.00		Mediante correo electrónico del 28-08-2018 se solicitó la modificación de la actividad, de acuerdo a lo señalado en el Informe N° 087-GPP/2018, que fue aprobado por la GG.	Racionalización / SGC	
17.5 AEI 06.03.03	Adequar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública	Documentos aprobados	7	7	4	57.14					1			1			0.00	14.29		En el mes de julio se adecuó y aprobó el procedimiento de Auditorías Internas del SGC (P-SGI-05)	Debido a que no se terminó de cumplir con esta actividad en el segundo trimestre, se está reportando la aprobación del P-SGI-05	Racionalización / SGC
Nuevo AEI 06.03.02	Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC	Documentos aprobados	33	8	1	12.50	12	13		25	5	1	3	9		36	30.30	30.30		Se incorporaron 9 procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC, no obstante se revisaron 6 procedimientos pero aun no se lograron incorporar debido a que: - No se cuenta con los recursos necesarios (humanos y tiempo) - Se están revisando y/o realizando cambios en las unidades orgánicas en sus funciones y/o cargos - Dos normas del aparato estatal, se han cambiado, por ello, dos procedimientos no se remitiéron para aprobación, aunque si fueron revisados Además, se solicitó la eliminación del procedimiento P-PAP-07	Se reprogramará algunos procesos para el próximo año.	Racionalización / SGC
19	Gestión de proyectos de Inversión, Investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional																					
19.1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	Investigaciones / proyectos	2	1	1	100.00	1			1			1	1		100	100.00	100.00		El OSIPTEL colabora con la OCDE para la realización del PAFER		RRII
19.2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR																El OSIPTEL participa de manera permanente en escenarios internacionales afines al sector como CITEL, UIT y REGULABEL.		RRII



ID	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2016 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)						
19.3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	5	3	3	100.00			1	1		1	1	2	200	125.00	100.00	Durante el III Trimestre se tuvo la colaboración de APEC y la UIT, para el desarrollo de dos actividades de Cooperación Internacional		RRII
20 Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución																				
20.1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR	SR						SR				SR						RRII
20.2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	10	5	4	80.00		1	1	2	1	1	1	3	150	100.00	70.00	El OSIPTEL participó en diferentes espacios: 18° Simposio Mundial de Reguladores, Taller de APEC en PNG y en la Conferencia Anual sobre la Gestión del Espectro en Latinoamérica		RRII
20.3	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internacionales, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	Postulaciones	1														0.00			RRII
20.4	Gestionar las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional.	Contribuciones	6	3	3	100.00		2		2	1	1	1	3	150	120.00	100.00	El OSIPTEL contribuyó con un total de 3 presentaciones durante el trimestre		RRII
20.5	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2						1	1				1	100	100.00	50.00	Se realizó la 6ta Edición del Programa INTERTEL Visitas Técnicas al OSIPTEL		RRII
AEI 06.07 Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.																				
AEI 06.07.01	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)	Capacitaciones	2						1	1					0	0.00	0.00		Debido a compromisos asumidos no se pudo llevar a cabo la capacitación programada. Esta ha sido reprogramada para el IV trimestre	RRII
AEI 06.07.02	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Mesa de trabajo establecida	1														0.00			RRII
AEI 06.07.03	Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento	Diagnóstico	1						1	1					0	0.00	0.00		Al igual que la AEI 06.07.01, esta actividad ha sido reprogramada para el IV trimestre por los mismos motivos.	RRII
AEI 06.07.05	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento	Propuesta de herramienta informática	1														0.00			RRII



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

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)	UNIDAD DE MEDIDA	I SEMESTRE				III TRIMESTRE				Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado					
			CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100										
R	% de normas emitidas y/o actualizadas bajo estándares RIA.	Porcentaje	LB	LB	0%	0.00						0.00	0.00		Se está proponiendo modificar el indicador. La Gerencia General ha dispuesto, a través de los Memorandos N° 646-GG/2018 y N° 705-GG/2018, que sea un Grupo de Trabajo liderado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia quien se encargue de la evaluación de las normas vigentes bajo los estándares del RIA. Sin embargo, considerando que dicha disposición no contempla la emisión de nuevas normas o modificaciones; en la modificación del POI del III trimestre, se propuso modificar el indicador en dos, uno referido a las normas vigentes a las cuales se realizará el análisis expost (a cargo de GPRC) y otro referido a las nuevas normas a las cuales se realizará el análisis ex ante (a cargo de GAL).				
A1	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje	84%	84%	100%	119.05						119.05	119.05						
A3	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles	Porcentaje	84%	84%	82%	97.30	84%			86%		102.04	99.67	99.67					
A3	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	86%	86%	94%	109.01	86%			100%		116.28	112.65	112.65					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección																		
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	39		SR	SR	SR	SR	3	6	2	11					En el III trimestre se atendieron 11 consultas legales formuladas por la Alta Dirección del OSIPTEL, significando un total de 50 en el acumulado hasta dicho periodo.
1.2	Participar en el monitoreo de las modificaciones del marco normativo que regula las funciones y facultades de los Organismos Reguladores y del OSIPTEL	Documento de Participaciones	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0					



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	73		SR	SR	SR	SR	2	10	7	19					
1.4	Reporte de normas que establezcan disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL	Reporte	12	3	6	200.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	150.00	75.00		
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otro Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1	1	1	100.00										100.00	100.00	La meta anual fue cumplida en el primer semestre.	
1.6	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Informe de Conclusiones de Participación	1		1											100.00		La meta anual fue cumplida en el primer semestre.	
1.7	Analizar las normativa sobre cargos emitida por el OSIPTEL	Informe de Análisis	1	1	1	100.00									100.00	100.00	La meta anual fue cumplida en el primer semestre.		
1.9	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesorías	SR	SR	4		SR	SR	SR	SR	3	0	1	4				La Gerencia General ha dispuesto, a través de los Memorandos N° 646-GG/2018 y N° 705-GG/2018, que sea un Grupo de Trabajo liderado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia quien se encargue de la evaluación de las normas vigentes bajo los estándares del RIA. En ese sentido, solo se está reportando lo referido a las nuevas normas.	
1.10	Asesorar en la evaluación de la eficacia de las normas vigentes que haya emitido el Consejo Directivo, e identificación de aquellas que corresponden ser modificadas o derogadas.	Normas identificadas que requieren modificación	SR		1		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0				Se está proponiendo eliminar esta actividad. La Gerencia General ha dispuesto, a través de los Memorandos N° 646-GG/2018 y N° 705-GG/2018, que sea un Grupo de Trabajo liderado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia quien se encargue de la evaluación de las normas vigentes bajo los estándares del RIA.	
1.11	Asesorar en la adecuación de la normativa vigente bajo los estándares del RIA.	Normas	SR								0	0	0	0				En ese sentido, se propone que el responsable del indicador sea la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, en tanto es quien se encarga de las normas a ser discutidas por el grupo de Trabajo.	
2 Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones																			
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	14		SR	SR	SR	SR	1	1	1	3					
3 Asesoría																			
3.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	61		SR	SR	SR	SR	10	10	17	37				En el III trimestre se atendieron 37 consultas legales formuladas por diversas áreas del OSIPTEL, significando un total de 98 en el acumulado hasta dicho periodo.	
3.2	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTEL	Boletines	251	61	124	203.28	22	22	20	64	21	22	21	64	100	150.40	74.90		
3.3	Encuesta de satisfacción de cliente interno	Encuesta realizada	1	1	1	100.00										100.00	100.00	La meta anual fue cumplida en el primer semestre.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
3.4	Elaborar el listado de infracciones y desarrollo del marco conceptual para la determinación de sanciones asociadas a incumplimientos de normas de telecomunicaciones emitidas por el OSIPTEL	Informe de Conclusiones	1													0.00		Se está proponiendo eliminar esta actividad. La Gerencia General ha dispuesto, a través de los Memorandos N° 646-GG/2018 y N° 705-GG/2018, que sea un Grupo de Trabajo liderado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia quien se encargue elaborar el TUO de infracciones.	
3.5	Mesa de Coordinación con las unidades orgánicas encargadas de la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores	Informe de Conclusiones	4	2	2	100.00			1	1			1	1	100	100.00	75.00	Durante el III Trimestre se ha llevado a cabo coordinaciones con la GSF como con la Gerencia General	
4 Participación en Grupos de Trabajo																			
4.1	Participar en Grupos de Trabajo (Normativo, Aportes, Presupuesto, otros)	Participaciones	SR	SR	4		SR	SR	SR	SR	7	7	7	7				Durante el III trimestre, el personal de la GAL ha participado en los siguientes grupos de trabajo: Comité de Apoyo en Aportes, Grupo de Trabajo de Fomento de la Ética, Igualdad de Género, Equipo de Apoyo al Desarrollo Organizacional, Modelo de Gestión Documentaria, Seguridad de la Información, Comité de Activos y Pasivos del OSIPTEL.	
5 Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL																			
5.1	Emítir opinión a solicitud de la Procuraduría Pública o la Alta Dirección, en temas relacionados a la defensa del OSIPTEL en procesos judiciales, tribunarios, arbitrales, otros.	Documento	SR	SR	1		SR	SR	SR	SR			1	1	2			Durante el III Trimestre se emitió opinión a la Procuraduría Pública sobre temas relativos a Barreras Burocráticas e impugnaciones sobre facultades del OSIPTEL	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : GERENCIAS: Comunicacion 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)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100				
R	Indice de Reputación del OSIPTEL	Indice	LB	LB	39.00%	100.00				100.00	100.00	Meta anual alcanzada	
	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders	Porcentaje	100%	100%	100.00%	100.00				100.00	100.00	Meta anual alcanzada	
	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholders	Porcentaje	80%	25%	99.00%	396.00	25.00%	93%	372.00	384.00	240.00	Meta anual superada	
	Indice del nivel de conocimiento del Osiptel	Porcentaje	29.76%								0.00		
	% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación**	Porcentaje	65%	55%	100%	181.64	60%	84%	139.67	139.67	128.92	Meta anual superada. Los medios de comunicación construyen positivamente al OSIPTEL y su labor institucional.	
	% de solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	Porcentaje	30%	20%	61%	305.00	25%	58%	230.20	230.20	191.83	Meta anual superada. De un total de 556 solicitudes recibidas al 09 de setiembre, 320 fueron atendidas en un plazo igual o menor a 6 días, superando en un 32.55% la meta programada para el III trimestre.	Cabe precisar que, mediante Resolución de Presidencia N° 91-2018-PD/OSIPTEL y el Memorando N° 785-GG/2018, las funciones correspondientes a los solicitantes que se encuentran en el marco de la Ley de Transparencia, fueron asumidas por la Gerencia de Asesoría Legal a partir del 10 de setiembre de 2018.
A1	% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Porcentaje	10%		11.87%			17%			171.80	Meta anual superada. Con la red social Twitter hemos logrado fidelizar más de 87 mil seguidores que están atentos a nuestros mensajes	
	% de Incremento de seguidores/fans en la red social Facebook	Porcentaje	15%		7.00%			10%			68.33	A nivel mundial, la plataforma Facebook ha comenzado a perder popularidad y, por política de Facebook, los fan page gratuitos, como el nuestro, tienen ahora más restricciones para llegar a los usuarios. Nos potenciamos con pequeñas campañas para conseguir más usuarios.	
	% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Porcentaje	5%		12.00%			17%			340.00	Meta anual superada. YouTube es un espacio de difusión que vamos ganando poco a poco. Ya contamos más de 2,100 seguidores.	
A2	% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Porcentaje	22%		18.89%			24%			110.91	Meta anual superada. Los espacios más visitados corresponden a las herramientas que ofrece la página web. En el I trimestre tuvimos un crecimiento de 6.07% y en el II trimestre, de 18.89%	Se ha solicitado corregir las cifras reportadas en el I y II trimestre porque los cálculos no consideraban a los visitantes únicos de las plataformas digitales web. En el I trimestre tuvimos un crecimiento de 6.07% y en el II trimestre, de 18.89%
A4	Nivel de Influencia en redes sociales.	Puntaje Klout	62		73			86.00			138.71	Meta anual superada	Se ha tramitado la modificación del POI porque la herramienta Klout dejó de funcionar. Ahora tenemos Klear como herramienta de medición, con similares características que Klout.



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/a)*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1	Acciones de Comunicación para el público externo																		
1.1	Desarrollar micronotas para Redes Sociales.	Micronotas	24	12	20	166.67	2	2	2	6	1	6	3	10	167	166.67	125.00	Meta anual superada	
2	Soportes para la comunicación externa																		
2.1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá planes per cada stakeholders	Plan aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Meta anual cumplida	
2.2	Gestionar la producción de material audiovisual	Videos	12	6	6	100.00	1	1	1	3	4	2	1	7	233	144.44	108.33	Meta anual superada	
2.3	Gestionar la elaboración de Memoria institucional Anual	Memoria Institucional	1						1	1			1	1	100	100.00	100.00	Se cumplió con la meta programada para el III Trimestre	
2.4	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.	Publicaciones	2	1	0	0.00										0.00	0.00		Se tramitó la modificación del POI 2018 para precisar que se nes ha entregado información para una sola publicación, por lo que, la meta se reducirá a una publicación.
2.5	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM	Boletines	4	2	2	100.00			1	1					0	66.67	50.00		El boletín fue presentado a la Alta Dirección el 02 de octubre, es decir, dos días fuera de plazo, debido a la carga laboral de la gerencia, entre otros temas, lo relacionado al RENTESEG y Renovación Contrato de TdP.
2.6	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico	9	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	66.67	Se cumplió con la meta programada para el III Trimestre	
2.7	Gestionar la elaboración de Infografías	Infografías	12	4	4	100.00	1	2	2	5			2	2	40	66.67	50.00		No se cumplió la meta prevista para el III Trimestre. No hubo demanda de infografías en el trimestre por lo que se trasladan para el IV Trimestre.
2.8	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Material promocional	SR																
2.9	Gestionar la digitalización de las publicaciones del OSIPTEL, e implementar su disponibilidad para aplicativos móviles	Publicaciones digitalizadas	2						1	1			1	1	100	100.00	50.00		También se tramitó la modificación del POI 2018 para precisar que al tener una sola publicación, la meta de digitalización de publicaciones también se reducirá a una.
2.10	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTEL.	Cobertura fotográfica	SR																
2.11	Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de Redes Sociales y Servicio de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet.	Suscripción	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	100.00	100.00	Meta anual cumplida	
2.12	Gestionar el servicios de monitoreo de noticias nacionales e internacionales	Monitoreo de noticias	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100	100.00	100.00	Meta anual cumplida	
2.13	Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL	Material didáctico	1						1	1					0	0.00	0.00		La imprenta que se adjudicó la producción del Juego de Mesa Telecompite ha declinado de hacerlo. Se está iniciando el proceso de contratación de un nuevo servicio para tener el producto en el IV Trimestre.
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 institucional del OSIPTEL a nivel nacional.	Entrenamiento	6	2	2	100.00			2	2			2	2	100	100.00	66.67	Se cumplió con la meta programada para el III Trimestre	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (a/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/a)*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
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	Seminarios y eventos internacionales	SR	SR					SR										
4.2	Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.	Reuniones de difusión	4	2	3	150.00			1	1			1	1	100	133.33	100.00	Meta anual cumplida	
4.3	Organizar Audiencias Públicas, Ceremonias de inauguración de oficinas o centros de orientación, firma de convenios entre otras actividades institucionales.	Actos oficiales	SR	SR					SR										
5 Fortalecimiento de la imagen institucional																			
5.1	Gestionar la participación del OSIPTEL en la Feria del Libro	Participaciones	2	1	1	100.00										100.00	50.00		
5.3	Supervisar la implementación del manual de Identidad Corporativa Institucional en las oficinas descentralizadas y centros de orientación	Informe	5	3	3	100.00			1	1			1	1	100	100.00	80.00	Se cumplió con la meta programada para el III Trimestre	
5.4	Gestionar la ejecución de la Encuesta Anual de Percepción de Usuarios	Encuesta	1														0.00		
5.5	Mejorar el Diseño de la página WEB del OSIPTEL	Página web mejorada	1	1	0	0.00								1	1	100.00	100.00		
6 Acciones de Fortalecimiento para la difusión institucional																			
6.1	Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.	Talleres	4	2	2	100.00			1	1			1	1	100	100.00	75.00	Se cumplió con la meta programada para el III Trimestre	
6.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional	Conferencias	60	30	47	156.67				15	15	3	5	23	153	155.56	116.67	Meta anual superada	
6.3	Gestionar la difusión de notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país	Notas de prensa difundidas	30	10	58	580.00			5	5	10	10	5	7	22	220	400.00	266.67	Meta anual superada
6.4	Desarrollar talleres de entrenamiento de voceros para una mejor transmisión de mensajes hacia los usuarios del ST y realizar medición de imagen	Talleres	1						1					1	1	100	100.00	100.00	Meta anual cumplida
7 Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholders																			
7.1	Diseñar encuestas on line para evaluar la reputación del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales	Encuesta	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Meta anual cumplida	
7.2	Distribuir encuestas on line para evaluar la reputación (incluyendo transparencia, ética y responsabilidad social) del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; Academia y Organismos internacionales	Distribuciones	2	1	1	100.00										100.00	50.00		
7.3	Contratar encuesta omnibus a empresa especializada	Encuesta	1														0.00		
7.4	Construir el Índice de Reputación del OSIPTEL	Índice diseñado	1	1	1	100.00										100.00	100.00	Meta anual cumplida	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : PROCURADURIA PUBLICA

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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	Programado (d)	Ejecutado (e)				
R	% de procesos judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Porcentaje anual	70%		91%					0.00			
A1	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Porcentaje anual	91%		93%					0.00			
	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje anual	19%		10%					0.00			
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%	47%	47%	100.00				100.00	0.00		
A1-A3-A4	% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	Porcentaje (estado)	100%	100%	100%	100.00				100.00	0.00		
A2-A5	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	15%		13%					0.00			

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre			Cumplimiento III Trimestre % $(e/d)*100$	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE					
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	Escrito	300	150	143	95.33	25	25	25	75	26	26	25	76	101	97.33	73.00	Se logro la meta proyectada debido al cumplimiento de los plazos para contestar las demandas notificadas, así como presentar las excepciones, tachas y oposiciones dentro de los plazos establecidos por Ley y priorizar el impulso procesal.
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escrito	20	10	12	120.00	1	2	2	5	1	1	1	3	60	100.00	75.00	No se logró la meta proyectada para el tercer trimestre debido que prevalecieron sentencias a favor.
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escrito	110	55	38	69.09	10	10	10	30	8	8	6	22	73	70.59	54.55	No se logró la meta proyectada debido que en este trimestre prevalecieron sentencias a favor, recibimos un menor número de notificaciones de recursos de apelación y otros medios impugnatorios presentados por la contraparte del OSIPTEL en los procesos judiciales.
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Asistencia y/o diligencia	220	110	110	100.00	20	20	20	60	20	22	20	62	103	101.18	78.18	Se cumplió la meta programada ya que todas las diligencias programadas por las diferentes instancias judiciales donde el OSIPTEL tiene procesos en trámite fueron asignadas según el abogado a cargo del proceso, además de programar entrevistas con jueces o auxiliares judiciales para reforzar la defensa



N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	CUMPLIMIENTO						Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
							JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)	JULIO	AGOSTO						SEPTIEMBRE	III TRIM (e)
1.5 AEI 05.02.01.0 1	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales	120	60	64	106.67	10	10	10	30	10	10	10	30	100	104.44	78.33		
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico en caso de generar contingencia para OSIPTEL	Escrito y/o informe judicial	65	30	32	106.67	5	5	5	15	5	5	5	15	100	104.44	72.31		
1.7	Registro y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistema informáticos	Registro	650	350	400	114.29	50	50	50	150	50	50	50	150	100	110.00	84.62		
1.8	Elaborar escrito de denuncias y demandas, presentadas de acuerdo al plazo establecido	Escrito	SR	SR	8				SR	0	1	2	3					Se presentó la necesidad de demandar en 3 casos durante el trimestre	
1.9	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos	55	30	33	110.00	5	5	5	15	4	3	1	8	53	91.11	74.55		
1.10	Análisis y clasificar por temática jurisprudencia relevante obtenida en la defensa, registrandola trimestralmente para conocimiento de unidades involucradas	Registro	SR	SR	1				SR										
1.11 AEI 05.02.01	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.	Asistencias	SR	SR	0				SR										
1.12 AEI 05.02.06	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	Reporte de resultados del diagnóstico y evaluación	1	1	1	100.00									100.00	100.00			
1.13 AEI 05.02.06.0 1	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnóstico	1	1	1	100.00									100.00	100.00			
1.14 AEI 05.02.06.0 2	Elaborar informe con análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada del proceso	Informe de análisis	1	1	1	100.00									100.00	100.00			
1.15 AEI 05.02.02	Coordinar con gerencias involucradas en la materia en litigio según sea el caso, para coherencia de criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinaciones	3	1	2	200.00			1	1				1	100	150.00	100.00		
1.16 AEI 05.02.09	Identificar procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe de resultados	3	2		0.00			1	1				0	0.00	0.00		Con respecto al cumplimiento de esta tarea, debo informar que por un error de información e interpretación se ha consignado en el II y III trimestre del presente ejercicio como cumplida, no siendo correcto, ya que los reportes fueron internos y estos serán recién elevados a la Alta Dirección en el IV trimestre.	
1.17 AEI 05.02.09.0	Analizar sentencias emitidas en procesos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	2	1	1.00	100.00			1	1				1	100	100.00	100.00		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	III TRIM (d)				III TRIM (e)				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
							JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
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	Escrito	50	25	28	112.00	5	5	5	15	7	7	5	19	127	117.50	94.00		
2.2	Asistencia a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	45	20	35	175.00	5	5	5	15	6	7	7	20	133	157.14	122.22	El Tribunal Fiscal y otros tribunales administrativos programaron audiencias, así como se programó por parte de la PP realizar gestorias para agilizar trámite y reforzar defensa.	
2.3	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	6	16	266.67	1	1	1	3	4	3	1	8	267	266.67	200.00		
AEI 05.02.09	Identificar procedimientos administrativos relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe de resultados	1		1				1	1				2	200	300.00	300.00		
AEI 05.02.09.01	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	1		1				1	1				3	100	200.00	200.00		
3 Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL 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.	Escrito	SR	SR	0					SR									
3.2	Asistencia a diligenciar del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencia y/o diligencia.	SR	SR	0					SR									
4 Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional																			
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	Escrito	10	5	8	160.00	1	1	1	3	3	3	2	8	267	200.00	160.00	El aumento de las notificaciones dirigidas al OSIPTEL en calidad de agraviado en los casos de recepción, tomándose como medida solicitar la exclusión del proceso debido a que el OSIPTEL no es agraviado directo.	
4.2	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	SR	SR	6					SR	2	3	1	6					
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, relacionados a defensa de normas y lineamientos o precedentes de observancia obligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Controversias, de ser el caso.	Informe de estado	30	18	22	122.22	3	3	3	9	3	3	2	9	100	114.81	103.33		
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	2	2	100.00										100.00	100.00		
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Carta y/o informes	12	6	8	133.33	1	1	1	3	2	3	2	7	233	166.67	125.00		
AEI 05.02.10	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas como la del MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	3	1	1	100.00				1	1			1	100	100.00	66.67		
AEI 05.02.11	Elaboración de informe sobre el fortalecimiento de la Procuraduría Pública	Informe técnico	1							1	1				0	0.00	0.00		El plan de fortalecimiento de la PP se encuentra en proceso de ejecución.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Monitoreo al III Trimestre 2018

UNIDADES ORGANICAS : 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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $\frac{((c+e)(b+d))}{100}$	Avance Anual $\frac{((c+e)(a))}{100}$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $\frac{(c/b)}{100}$	Programado (d)	Ejecutado (e)				
R	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	Porcentaje	100.00%		100%								
	% de sistemas integrados.	Porcentaje	LB	LB (*)	0%	0			0.00	0.00	0.00		
	% de procesos que se encuentran sistematizados.	Porcentaje	LB	LB (*)	0%	0			0.00	0.00	0.00		
	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Porcentaje	LB	LB (**)	0%	0			0.00	0.00	0.00		
A1.1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Aplicativo implementado	2					1	2		100.00	Se puso a disposición de los usuarios externos la nueva versión del SISREP y la página web del curso de extensión universitaria	
A1.2	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Aplicativo implementado	2					1	1		50.00	Se implementó el Sistema de Atención Requerimientos Información de Equipos Móviles	
A1.3	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje (estado)	96.00%	96.00%	99.53%	103.67		96.00%	99.66%	103.81	103.74	103.81	Se superó la meta establecida.
A2	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99.00%	99.00%	99.93%	100.94		99.00%	99.78%	100.79	100.86	100.79	Se superó la meta establecida.
A4.1	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	74.00%									0.00	
A4.2	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	50.00%									0.00	

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % $\frac{(e/d)}{100}$	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $\frac{((c+e)(b+d))}{100}$	Avance Anual $\frac{((c+e)(a))}{100}$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $\frac{(c/b)}{100}$	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información																		
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Imágenes digitalizadas	2,000,000	1,000,000	4,247,735	424.77			500,000	600,000				1,102,273	220	356.67	267.50		Se superó la cantidad de imágenes digitalizadas en este trimestre.
1.2	Diseño del sistema de casillas electrónicas	Diseño elaborado	1														0.00		Se solicitó eliminar esta actividad dado que el 15 de setiembre de 2018, mediante Decreto Legislativo N° 1452, se modificó la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), incluyéndose el Artículo 20.4 que señala que el administrado puede solicitar la notificación a su correo electrónico, por lo tanto ya no sería necesario implementar la casilla electrónica.
1.3	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos para el sistema de intermediación digital de documentos	Equipos tecnológicos	3						3	3					0	0.00	0.00		Se solicitó cambiar el nombre de la tarea por: Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos para migración y contingencia. asimismo, modificar la cantidad anual de 2 a 5 equipos tecnológicos.



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % ((a/d)*100)	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % (((c+e)/(b+d))*100)	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1.4	Desarrollo de servicios web que permitan la interoperabilidad con instituciones del Estado	Servicios web que proveen datos a otras entidades	1						1	1					0	0.00	0.00	Se solicitó eliminar esta tarea dado que se encuentra dentro del proyecto "Fortalecimiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado- PIDE" IOARR N° 2386220 que se ejecutará en el 2019 (Aprobado por Gerencia General).	
1.5	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos Fortalecer la conectividad con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)	Equipos tecnológicos	2		2											100.00			
1.6	Implementación de las Firmas Digitales para el TRASU	Firmas digitales implementadas	1						1	1					0	0.00	0.00	Se solicitó eliminar esta tarea e incorporar una nueva tarea "Diseño del Sistema de Firmas Digitales"	
1.7	Elaborar los requerimientos funcionales de la Plataforma para la transferencia de Información	Requerimientos Funcionales identificados	1													0.00		Se solicitó eliminar esta tarea e incorporar una nueva tarea "Gestionar el análisis de información sobre el procedimiento de elevación de expedientes al TRASU"	
1.8	Implementación de Indicadores de telecomunicaciones - SIGEP - BI	Indicadores implementados	1													0.00		De acuerdo a las coordinaciones realizadas con la GPRC, esta tarea está siendo ejecutada por dicha gerencia. En ese sentido, se solicitó eliminar esta meta del POI de la GTICE.	
1.9	Implementación de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición"	Norma implementada	1	1	0	0.00			1	1					0	0.00	0.00	Se solicita eliminar esta tarea y reprogramarla para el 2019. Dada la coyuntura de la gerencia y la sobrecarga de trabajo, se dio la priorización de proyectos tales como Firmas Digitales para el TRASU, SISTRAM, Curso de Extensión, Conflicto de Intereses, entre otros. Adicionalmente, se dio el apoyo constante al proyecto RENTESEG. A la fecha se ha revisado la NTP y su aplicabilidad en la Metodología Integrada de Gestión MIG del OSIPTEL.	
1.10	Implementación de un Aplicativo Unico para Usuarios	App implementada	1						1	1					0	0.00	0.00	Debido a que al proceso de contratación Adjudicación Simplificada N° 005-2018/OСИTEL para la "implementación de una aplicación móvil para el OSIPTEL" en segunda convocatoria tuvo que declararse la pérdida de la Buena Pro (dado que la empresa ganadora no presentó el documento Carta Fianza) y como a la fecha no se tiene respuesta del OSCE respecto a la solicitud de la descalificación de la oferta solicitada mediante Carta N° 01075-GAF/LOG/2018 por la GAF y siendo requisito previo para volver a convocar el proceso, se realizó la reprogramación de la ejecución de la IOARR con código unificado: 2386206 en el PMI para el año 2019. Por lo tanto, se solicita eliminar la tarea del POI 2018 y reprogramarla para el POI 2019.	
1.11	Gestionar la conformación de un Comité de Integración de Procesos para identificar las necesidades de integración de procesos y sistemas de información	Grupo de trabajo	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
1.12	Identificar las necesidades de automatización y sistematización de procesos	Necesidades/procesos identificados	1														0.00	Se solicitó reprogramar esta actividad para el 2019, en el formato de modificaciones del PEI	
1.13	Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoría un plazo de atención.	Requerimientos categorizados	1	1	0	0.00										0.00	0.00	Se establecerá el plazo de atención para los requerimientos de las áreas usuarias que se encuentran en el Portal de Soporte informático	
1.14	Identificar las necesidades de las gerencias usuarias a fin de implementar soluciones tecnológicas	Necesidades identificadas	1										1				100.00		
1.15	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución.	Soluciones mejoradas	2	1	1	100.00							1			200.00	100.00	Se puso en producción las mejoras al Sistema SIRUTEL	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)					
1.16	Consolidar los pedidos de las herramientas priorizadas, definir tipo de atención, plazos, costo estimado y gestionar la aprobación de las prioridades del año ante GG.	Consolidación realizada	2	1	1	100.00										100.00	50.00		Se solicitó reprogramar esta actividad para el 2019, en el formato de modificaciones del PEI
1.17	Implementación del Sistema para atención de solicitudes de fiscalía y PNP	Sistema Implementado	1	1	0	0.00							1			100.00	100.00	Se implementó el Sistema de Atención Requerimientos Información de Equipos Móviles.	
2 Gestión de la Infraestructura Tecnológica																			
2.1	Elaborar los requerimientos técnicos de la infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos ofrecidos a nuestros usuarios (internos y ciudadano)	Requerimiento técnico remitido a la GAF	1						1	1				1	100	100.00	100.00	Se elaboraron diversos requerimientos de infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos (Laptops, Tablets, PCs, etc.)	
2.2	Elaborar los requerimientos técnicos para la Renovación de Equipos de Cómputo de Escritorio (adquisición o Outsourcing)	Requerimiento técnico remitido a la GAF	1														0.00		Se solicita reprogramarlo para el POI 2019, debido a la coyuntura de la gerencia y a la limitada capacidad operativa para la generación de proyectos. Adicionalmente se están incluyendo dos nuevas tareas.
2.3	Elaborar un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a las necesidades institucionales	Informe técnico	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
2.4	Afianzar el "GTICE Informa"	GTICE Informa	3	1	1	100.00			1	1				1	100	100.00	66.67	Se enviaron comunicaciones de GTICE Informa.	
3 Gestión de Seguridad de la Información																			
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis realizado	1					1		1					0	0.00	0.00		Debido a que a la fecha no se cuenta con el oficial de seguridad de la información, quien debe formular y validar el requerimiento de dicha actividad acorde a los objetivos del SGSI.
3.2	Auditoría de mantenimiento SGSI	Auditoría	1		1					1					0	100.00	100.00		
3.3	Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría	1	1	1	100.00										100.00	100.00		
3.4	Realizar la Hackathon	Hackathon realizada	1						1	1				1	100	100.00	100.00	Se realizó la Hackathon del OSIPTEL, en el mes de agosto.	
4 Gestión de la Información Estadística																			
4.1	Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a Nivel Nacional	Encuesta aplicada	1														0.00		
4.2	Aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL, a los usuarios externos.	Encuesta aplicada	1														0.00		
4.3	Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.	Herramientas estadísticas	10	5	5	100.00			2 (*)	2				2	100	100.00	70.00	Se elaboraron dos muestras para la GSF.	Es preciso indicar que se realizó la designación de la Sra. Carmen Pelaez a la Secretaria Técnica Adjunta del TRASU (Memorando N° 0649-GG/2018), quien se encargaba de estas actividades. Es por eso que se ha solicitado la modificación de la meta anual.
4.4	Elaborar boletines estadísticos para el OSIPTEL	Boletines	4	2	2	100.00			1	1				1	100	100.00	75.00	Se realizó el análisis del boletín.	Es preciso indicar que se realizó la designación de la Sra. Carmen Pelaez a la Secretaria Técnica Adjunta del TRASU (Memorando N° 0649-GG/2018), quien se encargaba de estas actividades. Es por eso que se ha solicitado la modificación de la meta anual.
4.5	Implementación del Pioto de Tableros de control con Microstrategy	Tablero de control	1											1			100.00		

(*) Se envió el memorando N° 00234-GTICE/2018 a GPP, solicitando los procesos institucionales identificados en el MAPRO, con el objetivo de que el comité intergerencial conformado pueda identificar los sistemas y procesos que requieren ser integrados expresados como porcentaje. No obstante, a la fecha ya se tienen

(**) Conforme a lo coordinado con GPP, debido a las limitaciones de personal, la definición de la línea de base se realizará en el último trimestre del año



Handwritten signature in blue ink.

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

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

ESTRUCTURA

Producto 3 : Usuarios Protegidos en sus derechos
Actividad 1 : Servicios de Orientación al Usuario

PROGRAMACION FISICA

ÍTEM	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I SEMESTRE			III TRIMESTRE			Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado												
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % $(e/d)*100$																
R	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Porcentaje	PD	PD	60%	100.00				100.00	100.00														
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Semestre			Programación III Trimestre				Ejecución III Trimestre				Cumplimiento III Trimestre % $(e/d)*100$	Cumplimiento Acumulado al III Trimestre % $((c+e)/(b+d))*100$	Avance Anual $((c+e)/a)*100$	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado						
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % $(c/b)*100$	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (d)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM (e)											
1	Servicios de Orientación al Usuario	(AEI 04.01 Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones)																							
AEI 04.01.07.01	Implementación de la Versión 2.0 de la Guía de Información y Orientación sobre el procedimiento de Reclamos (GIOR)	Guía implementada	1	1	1	100															100.00	100.00			
AEI 04.01.07.02	Implementación del Sistema de Consulta de documentos que ingresan por Mesa de Partes	Sistema implementado	1	1	1	100															100.00	100.00			
AEI 04.01.07.03	Implementación de la versión 2.0 del Sistema SISREP	Sistema implementado	1	1	0	0															0.00	0.00			
AEI 04.01.07.04	Implementación de mejoras la DJ de Aportes	Mejoras implementadas	1		1					1	1										0	100.00	100.00	Se realizó la implementación de las mejoras en la declaración jurada de Aportes y su publicación en el portal web institucional	



