

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS : Gerencia de Supervisión y Fiscalización
INVOLUCRADAS : SUB GERENCIAS: Supervisión de la Calidad del Servicio, Supervisión de los Derechos de los Usuarios; y, de Gestión a la Supervisión y Fiscalización

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

- Producto 1** : Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
- Actividad 1** : Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones
- Sub Actividad 1 : Evaluación de los indicadores de calidad
 - Sub Actividad 2 : Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y 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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
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	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
P1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades supervisadas (*)	6,960	600	711	118.50			2,028	2,028	100		3,266	3,366	166	155.14	58.58
1	Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones																
1.1	Nº de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones (*)	13,460	1,200	1,525	127.08			3,930	3,930	100		4,137	4,237	108	112.32	42.81
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	4	10	250.00	2	2	2	6	2	5	4	11	183	210.00	87.50
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	460						230	230			567	567	247	246.52	123.26
		Intervenciones (10)	2	1	2	200.00							0	0		200.00	100.00
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		1		1	1	1	3	1	2	3	100	133.33	66.67	
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el Índice de Conectividad Distrital	Intervenciones (10)	2						1	1		1	1	100	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							0		100.00	50.00	
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	
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	466	329	70.60			784	784		1,700	1,700	217	162.32	81.16	
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	200	0	0.00			200	200		1,348	1,348	674	337.00	168.50	
Nueva	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.	Intervenciones (10)	105										0			0.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)			
PAE 6.1.3. (Nuevo)	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal.	Intervenciones (10)	176	44	100	227.27			44	44			120	120	273	250.00	125.00
Nuevo	Difundir los resultados de las supervisiones en la Institución	Boletín Informativo	3						1	1			1	1	100	100.00	33.33
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	28					SR	7	7	11	25			
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	2	2	100.00			1	1			1	1	100	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	2	-	-	-	0	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	1	-	-	-	0	0	0.00	0.00
AEI 02.03.04	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	1	1	100.00					-	-	-	0		100.00	50.00

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA

Producto 1 : Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
AEI 02.02 : Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE				Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE				
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100								
AEI 02.02	Porcentaje de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones que cuentan con estándares definidos y/o revisados.	Porcentaje	75%								0.00	GPRC					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre		Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO					JUNIO
AEI 02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.																
02.02.02	Modificar el marco general del Reglamento General de Calidad e incluir las normas de Continuidad Rural y Cobertura	Propuesta de norma aprobada	1													0.00	GPRC



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS
INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

SUB GERENCIAS: Supervisión de la Calidad del Servicio, Supervisión de los Derechos de los Usuarios; y, de Gestión a la Supervisión y Fiscalización

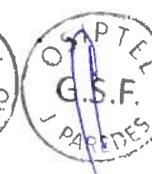
ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

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

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
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

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II 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			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								0		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	1					0	0	0.00	0.00	GSF- Equipo de Vigilancia



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
AEI 02.01.01.03 (Tarea)	Evaluación de la información de los SSPPTT recibida por OSIPTEL según normativa	Reporte Técnico/Estadístico	4	1	0	0.00			1	1	1	-	-	1	100	50.00	25.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.02	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia	Información identificada	1														0.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEI 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 FITEI de ser necesario	Sistemas Identificados	1														0.00	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
02.01.06	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
02.01.07	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
02.01.08	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				1	1	1	3	-	-	-	0	0	0.00	0.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.09	Determinar las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización.	Informe de priorización de supervisión y fiscalización (Prioridades)	1	1	0	0.00					1	-	-	1		100.00	100.00	GSF- Equipo de Vigilancia
02.01.10	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	0	0.00					1	-	-	1		100.00	50.00	GSF- Equipo de Vigilancia



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

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 usuarios
Actividad 1 : Regulación Tarifaria Minorista
Actividad 2 : Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas
Actividad 3 : Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas
Actividad 4 : Seguimiento de mercados
Actividad 5 : Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico
Actividad 6 : Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de concesión
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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/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%			106.67	GPRC
	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	Millones 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.	Millones 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, compartición 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	90.00%	100.00%	111.11	111.11	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	90.00%	100.00%	111.11	111.11	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	80.00%	100.00%	125.00	125.00	113.64	GPRC - SG de Regulación / SG de Gestión y Normatividad
AEI 01.04	% de supervisiones de competencia ejecutados en plazo	Porcentaje	70%								0.00	GSF
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

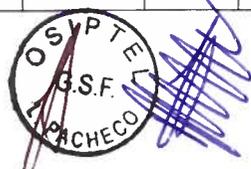
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS				I Trimestre				Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/(a))*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)							
P2	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (JM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8	3	3	100.00	2			2				4	200	140.00	87.50	Gerencia			
1	Regulación Tarifaria Minorista																				
1.1	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	1	1	100.00		1		1			1	100	100.00	50.00	Subgerencia de Regulación				
1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1											100.00					
1.3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	0	0.00				1			1	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		0		1			1			1	100	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				



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
3.2	Informe de análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones	Informe sustentario con opinión técnica	2		0		1			1			1	1	100	100.00	50.00	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	3	3	100.00	1		1	2	1		1	2	100	100.00	71.43	Subgerencia de Gestión y Normatividad
3.5	Revisión de análisis de normas relativas al régimen tarifario	Documento de Trabajo	2		0		1			1			1	1	100	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	1	1	100.00		1	1	2		1	1	2	100	100.00	50.00	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	31				SR	16	19	19	54					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	7				SR		2	1	3					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	1	1	100.00			1	1	2		2	200	150.00	50.00	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Regulación	
5	Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de participación de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico																	
5.1	Emitir pronunciamiento, dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, participación, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resolución aprobada	SR	SR	4				SR	1	1	2	4					Subgerencia de Gestión y Normatividad
5.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, participación de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resolución aprobada	SR	SR	16				SR	10	5	4	19					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	1			100.00	Subgerencia de Regulación



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
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 calculo	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	0	0.00							1	1			4.17	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho 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	1	-	-	-	0	0	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	1	1	100.00			1	1	1	1	1	3	300	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	1	1	100.00			1	1	1	1	1	3	300	200.00	100.00	GSF - Equipo de Vigilancia	
AEI 01.04.04.01 (Tarea)	Evaluar los esquemas de compromiso de mejora	Informe de Evaluación	1						1	1	-	-	-	0	0	0.00	0.00	GSF - Equipo de Vigilancia	
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	1	-	-	-	0	0	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	1	1	100.00			1	1			1	1	2	200	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				STCCO	
8.4	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	S.R.	SR	0									SR	2	2	4	STCCO	
8.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R.	SR	0									SR			0	STCCO	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c.)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
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				SR	1	1	1	3					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/STTSC	
9	Solución de controversias en segunda instancia administrativa																	
9.2	Emitir la resolución final	Resoluciones finales	S.R.	SR	2				SR								STTSC	
NUEVO	Emitir resolución u oficio de traslado de recurso de apelación	Documento de Traslado	S.R.	SR				SR	1		2	3					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 practicas	4									1	1			25.00	ST/STCCO	
AEI 01.05.08	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales	Acta de reunión	2	1	1	100.00								100.00		50.00	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	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	ST / STCCO / STTSC	
AEI 01.05.04	Elaborar una guía del programa de ciencia en telecomunicaciones	Guía elaborada	1													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	0				SR	2		1	3				ST	
NUEVO	Adecuación de los Cuerpos Colegiados Permanentes al Reglamento de Solución de Controversias	Propuesta elevada al CD	1					1	1		1	1	100	100.00		100.00	STCCO	
12	Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia																	
12.1	Realizar talleres de capacitación interna	Talleres	2	1	1	100.00		1	1				0	0	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		1	1				0	0	100.00	50.00	STTSC - STCCO	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS : Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia
INVOLUCRADAS :

ESTRUCTURA

Acción Común
AEI 01.01 : Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
AEI.01.01	Porcentaje de herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas v/o mejoradas.	Porcentaje	LB				LB	38.00%	100.00	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	GPRC
	Porcentaje de problemas de competencia analizados de manera oportuna.	Porcentaje	70%					100.00%			142.86	GPRC

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTITAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
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 las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa.	Información identificada	2							1	1			1	1	100	100.00	50.00	GPRC
01.01.03	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEI y para facilitar la labor de vigilancia.	Mecanismo de cooperación establecido	1														0.00	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 FITEI de ser necesario.	Sistemas identificados	1														0.00	0.00	GPRC



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TTRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TTRM (e)				
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	1			1	100	100.00	33.33	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
Evaluación Semestral

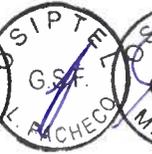
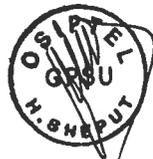
UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
INVOLUCRADAS : Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Gerencia de Oficinas Desconcentradas
Secretaría Técnica

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 resolutoria
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

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	I TRIMESTRE				II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
			CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100			
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija	Índice	83.00								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	Índice	64.00								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	Índice	61.00								0.00	SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	Índice	66.00								0.00	SGPU
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	>=46%								0.00	SGPU
	% de Usuarios que conocen sus derechos básicos	Índice	>=38%								0.00	SGPU
	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	Porcentaje	LB								0.00	GOD
	Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas	Porcentaje	64%								0.00	STTRASU
	Expediente resuelto	Expediente resuelto	66,000		43,751			46,449			136.67	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	GSF	
A1	Porcentaje de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso.	Porcentaje	43%								0.00	SGPU
	% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	Porcentaje	>=54%								0.00	SGSU
	% 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	70.00%	100.00	100.00	100.00	SGSU
	Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios.	Cantidad	45								0.00	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%	87%	148.03	59%			83%	140.68	144.36	144.36	144.36	144.36	0.00	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 (Excepto 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	SGPU	
A5	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario	Porcentaje	LB				LB			64.20%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	SGPU	
	% de reclamos fundados en 1ra instancia	Porcentaje	LB				LB			24.90%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	SGPU	
	% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.	Porcentaje	LB				LB			1.40%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	SGPU	
	% de oportunidades de mejora implementadas	Porcentaje	55%													0.00	GOD	
Nuevo	% del Plan de Capacitación, en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano, implementado	Porcentaje	100%													0.00	SGSU	
Nuevo	% del Plan de Actividades para promover la firma de convenios, implementado	Porcentaje	100%													0.00	SGSU	
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II 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	1	1	100.00		1		1				0	0	50.00	33.33	SGSU y OD's
1.2	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional.	Informes y reportes de orientaciones	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	SGSU
1.3	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS.	Boletines	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	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								0		100.00	50.00	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	3	3	100.00	1	1	1	3		1	2	3	100	100.00	50.00	SGSU
1.6 AEI 04.04.04	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Encuesta	1											0			0.00	SGSU
1.7	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio	Meses en servicio	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	SGSU
1.8	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	189415	47,353	43,296	91.43				47,354				51,779	109	100.39	50.19	SGSU
1.9	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	505685	126,421	96,287	76.16				126,421	42,616	47,741	43,918	134,275	106	91.19	45.59	GOD
1.10	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	172516	43,129	45,152	104.69				43,129				55,253	128	116.40	58.20	SGSU
2.1	Servicios de orientación al usuarios (UM Act PP)	Orientaciones	460570	115,143	97,698	84.85				115,142	43,078	48,232	44,318	135,628	118	101.32	50.66	GOD



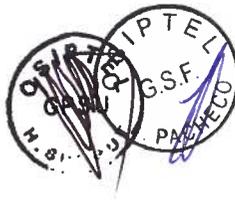
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/e)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2016 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
AEI 04.04.01.0 1	Revisar y actualizar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.	Modelo de Calidad de Atención actualizado	1													0.00	SGSU	
AEI 04.04.01.0 2	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	SGSU	
AEI 04.04.02.0 1	Elaborar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)	Plan aprobado	1						1	1			1	100	100.00	100.00	SGSU	
AEI 04.04.02.0 2	Diseñar aplicativo móvil en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Aplicativo diseñado	1										0			0.00	SGSU	
AEI 04.04.02.0 3	Gestionar la implementación del aplicativo móvil en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Aplicativo implementado: primera etapa	1										0			0.00	SGSU	
AEI 04.04.02.0 4	Elaborar el Plan de Capacitación en el marco del Plan de Calidad de Atención al Ciudadano	Plan de capacitación elaborado	1				1					1	1	100	100.00	100.00	SGSU	
AEI 04.04.03	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios	Propuesta de mecanismo	1										0			0.00	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	1	1	100.00	1			1	1		1	100	100.00	50.00	SGSU	
AEI 04.04.06.0 1	Revisar y actualizar el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC.	Documento publicado en Pirámide SGC	1					1		1			0	0	0.00	0.00	SGSU	
AEI 04.04.06.0 2	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	1	1	100.00	1			1	1		1	100	100.00	50.00	SGSU	
Nuevo	Recepción y trámite de denuncias en Centros de Orientación de Lima y Callao	Reporte mensual de atenciones por sede	72	18	18	100.00	6	6	6	18	6	6	6	18	100	100.00	50.00	SGSU
AEI 04.04.07	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios.	Informe de análisis	1										0			0.00	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			1	100	100.00	100.00	SGSU	
AEI 04.04.08.0 1	Elaboración y aprobación del protocolo de gestiones de casos de los usuarios	Protocolo elaborado	1						1		1		1	100	100.00	100.00	SGSU	
		Protocolo aprobado	1										0			0.00	SGSU	
AEI 04.05.01	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación	Temario de educación al usuario	1					1		1			0	0	0.00	0.00	SGSU	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TTRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TTRIM (e)				
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 establecida	1						1	1			0	0	0.00	0.00	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	1			0	0	0.00	0.00	SGSU/GOD	
AEI 04.05.04	Entablar 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	1			0	0	0.00	0.00	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			0.00	SGPU	
AEI 04.01.04	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.	Decálogo aprobado	1					1	1				0	0	0.00	0.00	SGPU	
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		1	1	100	100.00	100.00	SGPU	
3.9	Desarrollar Jornadas de orientación a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Jornadas	5084	1,148	1262	109.93	399	457	419	1,275	538	553	512	1,603	126	118.24	56.35	GOD
3.1	Realizar charlas a usuarios de ssppt en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Charlas	4117	542	711	131.18	413	501	476	1,390	588	688	609	1,885	136	134.37	63.06	GOD
3.11	Desarrollar charlas de orientación dirigidas a personas con discapacidad	Charlas	30	9	19	211.11	1	7	6	14	9	11	22	42	300	265.22	203.33	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	133	359	269.92	74	67	58	199	166	176	223	565	284	278.31	132.00	GOD
		Distritos orientados pertenecientes a las zonas de interés social	100	27	26	96.30	10	12	13	35	9	10	20	39	111	104.84	65.00	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	69	100	144.93	39	24	43	106	113	80	51	244	230	196.57	84.73	GOD
		Centros poblados rurales	200	28	43	153.57	14	15	23	52	96	37	20	153	294	245.00	98.00	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	1	1	100.00			1	1		1	1	1	100	100.00	50.00	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	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	GOD
2	SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO																	
2.1 Nuevo	Brindar observaciones a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras.	Cartas brindando observaciones	SR	SR	54		SR	SR	SR	SR				32				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	16		SR	SR	SR	SR	6	2	5	13				SGPU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (c/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Modelo de contrato desarrollado	SR	SR	79		SR	SR	SR	SR				121			SGPU	
2.9	Gestionar el registro de tarifas de nuevas empresas operadoras en el SIRT	Empresas que registren tarifas por primera vez	SR	SR	1		SR	SR	SR	SR	1		2	3			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											0		0.00	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	10	0	0.00	3	3	4	10	13	9	0	22	220	110.00	55.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones (5)	108	15	47	313.33	6	7	8	21	24	18	10	52	248	275.00	91.67	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	3	0	0.00	1	2	2	5	0	2	7	9	180	112.50	45.00	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 prioritarias	1	1	0	0.00					1	-	-	1		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	-	-	1	1	100	100.00	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
AEI 03.03.03.01 (Tarea)	Evaluar los esquemas de monitoreo, compromiso de mejora	Informe de Evaluación	1						1	1	1	-	-	1	100	100.00	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
AEI 03.03.03.02 (Tarea)	Evaluar los esquemas de multas y sanciones	Informe de Evaluación	1								-	-	-	0		0.00		GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)
03.03.04	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2						1	1	-	-	1	1	100	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	-	-	1	1	100	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	1	1	100.00			1	1	-	-	1	1	100	100.00	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de los Derechos de los Usuarios (SSDU)



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	# TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	# TRIM (e)				
3	ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS																	
3.1	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	23	6	5	83.33				5		3	6	9	180	127.27	60.87	SGPU
3.3	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios (UM Act PP)	Asistencia técnica	8	1	0	0.00	1	1	1	3			4	4	133	100.00	50.00	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				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								0	100.00	100.00	SGPU	
3.6	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3	3	2	66.67						1	1		100.00	100.00	SGPU	
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	0		SR	SR	SR	SR		3	1	4				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									0			0.00	SGPU
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO																	
4.1	Normas aprobadas (UM Act PP)	Resolución de Consejo Directivo que aprueba norma	1	1	0	0.00					1			1	100.00	100.00	SGPU	
4.2 AEI 03.02.01	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			0.00	SGPU
AEI 04.01.03	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											0			0.00	SGPU
4.4	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			0.00	SGPU
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			0.00	SGPU
4.6	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia	Informe de análisis	2				1		1			1	1	100	100.00	50.00	SGPU	
4.7	Elaborar el Plan de Capacitación Anual para usuarios y empresas	Plan de Capacitación aprobado	1	1	1	100.00								0	100.00	100.00	SGPU	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % ((e/d)*100)	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
4,8	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Curso de capacitación	3	1	0	0,00		1		1		1	1	100	50,00	33,33	SGPU	
4,9	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Curso de capacitación	3								1	1	2			66,67	SGPU	
AEI 03.02.03	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			SR	SR	SR	SR			0				SGPU	
AEI 03.02.04	Definir los instrumentos que atenderán cada una de las problemáticas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Informe de análisis	SR	SR			SR	SR	SR	SR			0				SGPU	
AEI 03.02.05	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			SR	SR	SR	SR			0				SGPU	
AEI 04.02.01	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia	Documento de análisis	1										0			0,00	SGPU	
AEI 04.02.03	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		1	1	100	100,00	50,00	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	2	3	150,00			4	4		2	4	6	150	150,00	75,00	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	1	1	100,00			1	1		1		1	100	100,00	50,00	GOD
5,3	Desarrollar visitas de seguimiento a la gestión de las OD	Visitas de seguimiento	12	3	3	100,00			4	4	1	2	1	4	100	100,00	58,33	GOD
5,4	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités desarrollados	12	3	0	0,00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	50,00	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												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	1			1	100	100,00	100,00	GOD
Nuevo	Elaborar Informe de despliegue territorial de las OD y CO (periodo 2017)	Documento de trabajo	1				1			1	1			1	100	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														0,00	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														0,00	GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicio de arrendamiento.	Formato de conformidades	46						23	23			23	23	100	100,00	50,00	GOD
Nuevo	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de seguridad y vigilancia.	Formato de conformidades	46						23	23			23	23	100	100,00	50,00	GOD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACT/TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
6 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																		
6,1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	26.619		S.R	S.R	S.R	S.R	9.120	10.751	9.205	29.076				STTRASU
6,2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	26.248		S.R	S.R	S.R	S.R	8.999	10.691	9.305	28.995				STTRASU
6,3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	S.R	S.R	17.132		S.R	S.R	S.R	S.R	5.306	6.638	5.429	17.373				STTRASU
6,4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R	S.R	16.166		S.R	S.R	S.R	S.R	5.854	6.331	5.826	18.011				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	1			4	4	400	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								1	1	0	2			200,00	STTRASU
9 PROPONER NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS Y MEJORAMIENTO DEL MARCO NORMATIVO EXISTENTE																		
9,1	Formular mejoras al marco normativo	Propuesta enviada a CD	S.R.	S.R.	1		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.			1	1				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		1		1	100	100,00	33,33	STTRASU
AEI 04.03.06	Desarrollar modelos estandarizados de resoluciones según casuística	Modelos estandarizados de resoluciones	20	5	0	0,00			15	15			24	24	160	120,00	120,00	STTRASU



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
INVOLUCRADAS

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 TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			
AEI 03.01	% 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	SGPU
	% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso	Porcentaje	LB							0.00		SGPU
	% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente	Porcentaje	LB							0.00		SGPU

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II 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	0	0.00							1	1		100.00	100.00	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	0	0.00							1	1		100.00	100.00	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			100.00	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		SGPU
AEI 03.01.08	Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios	Reporte de problemas	1						1	1				0	0	0.00	0.00	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	0	0.00							1	1		100.00	50.00	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				SR	SR	SR	SR			0				SGPU





PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Conducción y Orientación Superior
 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

PROGRAMACION FISCA

ORDEN	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE					
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100								
A1	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	Porcentaje	95%				95%	79%	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%	104,42	104,42	104,42	Presidencia					
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%				95%	88%	93,01	93,01	93,01	Gerencia General					
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje	95%				40%	36%	90,00	90,00	37,89	Gerencia General					
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%				90%	36%	39,51	39,51	39,51	Gerencia General					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre		Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO					JUNIO
1	Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución																
1,1	Participación en espacios de discusión nacional (público, privada)	Participaciones	SR	SR	8				SR	1	1	2	4				Presidencia/ Gerencia General
1,2	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR	SR	18				SR	8	5	5	18				Presidencia
1,3	Supervisar el cumplimiento de los acuerdos efectuados en el Consejo Directivo y con las Gerencias.	Documentos de seguimiento	SR	SR	0				SR								Gerencia General
1,4	Suscripción de Convenios con entidades públicas y privadas.	Convenios	SR	SR	0				SR		1	1					Presidencia



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)				
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	1				SR	1	1		2				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	4	4	100,00		2		2	2	1	3	150	116,67	58,33	Gerencia General	
2	Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.																	
2,1	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	Coordinaciones	6	1	2	200,00	1		1	2	3		2	5	250	233,33	116,67	Gerencia General
3	Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones																	
3,1	Participación del OISPTTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares	Participaciones	SR	SR	5				SR	2	4	3	9				Presidencia/ Gerencia General	
3,2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR	1				SR	2			2				Presidencia/ Gerencia General	
3,3	Gestionar la evaluación del OISPTTEL bajo la metodología PAFER	Evaluación	1													0,00	Gerencia General	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Administración Documentaria

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100					
				2018 (a)	Programado (b)	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%	99%	104.05	104.27	104.27					
A2	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Porcentaje	95%	95%	66%	69.63	95%	75%	78.95	74.29	74.29					
A4	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	96%	96%	96%	100.00	96%	99%	103.59	101.80	101.80					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre		Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO				JUNIO
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	7,234				SR	2,917	3,170	2,910	8,977			
2	Gestión de Archivo Central															
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	130				SR	4	41	7	52			
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	86				SR	0	0	52	52			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
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
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														0.00
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	25	38	152.00	8	8	9	25	3	5	17	25	100	126.00	63.00
4	Gestión de Documentación Interna (Mensajería)																
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	43,796				SR	17,366	17,248	17,984	52,598				
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										100.00	50.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Evaluación Semestral

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100						
			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	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						
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1	Supervisión de los Aportes.																
1.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones	SR	SR	10				SR	3	0	0	3				



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
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						SR	0	0	0	0				
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR						SR	0	0	15	15				
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														
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	0	0	0				
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2016 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR															
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	25					SR	11	0	9	20				
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	1	100.00								1	1		200.00	66.67



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
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										100.00	50.00
6	AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.																
6.1	Actualizar la base de datos de las empresas operadoras	Actualizaciones	2				1			1	1			1	100	100.00	50.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018
Evaluación Semestral

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

ESTRUCTURA

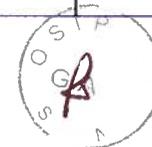
Actividad 1 : Abastecimiento de Bienes y Servicios
Actividad 2 : Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones
Actividad 3 : Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones
Actividad 4 : Seguridad
Actividad 5 : Ecoeficiencia
Actividad 6 : Mantenimiento de Infraestructura y Equipos

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)		
R	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	90%	90%	44%	49.33	90%	63%	70.00	59.67	59.67
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido	Porcentaje	70%					100%			142.86
	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	62.50	80%	100%	125.00	93.75	93.75
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111.11	90%	88%	97.78	104.44	104.44
	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	87%	108.75	80%	100%	125.00	116.88	116.88
A4	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.11					101.11
A5	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	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
A7	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres	Informe de implementación	1								0.00
A7	Nº de Informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres	Informe de preparación	2				1	0	0.00	0.00	0.00
A7	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres	Plan	1								0.00
A8	% de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Porcentaje (estado)	90%	90%	91%	101.11	90%	92%	102.70	101.91	101.91



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
1	Abastecimiento de Bienes y Servicios																	
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	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	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100		100.00	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	11				SR	4	4	2	10					
1.7	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	200				SR	42	70	28	140					
1.8	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	3				SR	1	4	2	7					
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	12				SR	2	4	3	9					
1.10	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	100				SR	100	103	104	307					
2	Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones																	
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	3	1	1	100.00	1			1	1		1	100		100.00	66.67	
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	1	1	100.00			1	1		1	1	100		100.00	50.00	
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	2	2	100.00			1	1		1	1	100		100.00	75.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
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	NP			1	1					0	100.00	100.00
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	1		0.00			1	1		0	0	0	0.00	0.00	
4	Seguridad																
4.2	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	31				SR	8	8	12	28				
5	Ecoeficiencia																
6.1	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00	
6.2	Ejecutar el Plan de ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	3				SR	3	3	5	11				
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	28				SR	10	10	13	33				
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	1			0	0	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													0.00	
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 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS : 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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)		
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%	86%	85.71	100%	93%	93.00	89.36	89.36
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
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%	85%	89.82	95%	98%	103.16	96.49	96.49
A3	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	95%	100.00	95%	97%	102.11	101.05	101.05

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
1	Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.																	
1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 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	2	2	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	45.45	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
2	Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT																
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	Reporte	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
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	96			96	100	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	60				SR	31	48	34	113				
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	16				SR	27	24	15	66				
4.3	Control previo y registro contable de las cajas chicas	Registros	SR	SR	181				SR	94	99	71	264				
5	Efectuar el pago a los proveedores																
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR	SR	1959				SR	642	686	460	1,788				
6	Efectuar las acciones de subasta de fondos																
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR	SR	1				SR		2	1	3				
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	1	0	0.00			1	1		1	1	100	50.00	25.00	
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														0.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Evaluación Semestral

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : GERENCIAS: 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 FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)		
R	Índice de Clima Laboral	Porcentaje	77%								0.00
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	48%				48.00%		0.00	0.00	0.00
A1	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	10.00%	13%	130.00	45.00%	38.00%	84.44	84.44	42.22
A1	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	10.00%	13%	130.00	45.00%	31.00%	68.89	68.89	34.44
A2	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	15.00%	21%	141.40	45.00%	48.00%	106.67	106.67	0.00
A3	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	90%	22.00%	20%	92.73	45.00%	45.00%	100.00	100.00	0.00
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	22.00%	22%	101.82	45.00%	52.00%	115.56	115.56	0.00

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1	Administración de Recursos Humanos																
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	3	3	100.00				4	1	2	1	4	100	100.00	43.75
1.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	3	3	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	3	3	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	50.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	3	3	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
1.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	2	2	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	41.67
1.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	2	2	100.00				3	1	1	1	3	100	100.00	41.67
1.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1														0.00
1.8	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1														0.00
1.9	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100.00									100.00	100.00	
1.10	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima	Actividades	SR	SR					SR	2	2	4	8				
1.11 AEI 06.08. 04	Realizar la Evaluación de Competencias	Evaluación	1						1	1			0	0	0.00	0.00	
1.12 AEI 06.08. 05	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018	Reporte de Metas	1						1	1			0	0	0.00	0.00	
1.13	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR	SR	13				SR	12	13	15	45				
1.14	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	23				SR	6	9	14	29				
1.15	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	41				SR	26	14	23	63				
1.16	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	Fotocheck	SR	SR	40				SR	32	46	17	95				
1.17 AEI 06.08. 01	Diseñar un programa de retención del talento y gestión del compromiso	Programa	1													0.00	
1.18 AEI 06.08. 08	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas)	Informe de Diagnóstico	1													0.00	
1.19 AEI 06.08. 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													0.00	



N°	ACTIVIDAD / TÁREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)			
1.20 AEI 06.08. 10	Diseñar e implementar un programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento	Programa	1						1	1			1	1	100	100.00	100.00
1.21 AEI 06.08. 12.01	Elaborar un Plan de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
1.22 AEI 06.08. 12.02	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna	Actividades	SR	SR					SR	18	12	7	37				
1.23 AEI 06.08. 13	Realizar un diagnóstico de la demanda y carga de trabajo actual y futura	Informe de cálculo de dotación	1														0.00
2 Capacitación																	
2.1 AEI 06.08. 02	Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00
2.2	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias.	Actividades	SR	SR	7				SR	2	2	5	9				
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	0.00	0.00	0.00
2.4 AEI 06.08. 03	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de cursos virtualizados	1						1			1	1	100	100.00	100.00	100.00
2.5 AEI 06.08. 11	Diseñar un programa de Formación de Líderes	Programa	1														0.00
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										100.00	100.00
3.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR	23				SR	12	8	8	28				
3.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100.00										100.00	100.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
3.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	22				SR	9	10	10	29				
3.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100.00									100.00	100.00	
3.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1	1	0	0.00										0.00	
3.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1		0											0.00	
4	Gestión del Curso de Extensión Universitaria																
4.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100.00									100.00	100.00	
4.2 AEI 06.08. 14	Monitorear a los egresados del Curso de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL	Informe de monitoreo	1													0.00	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

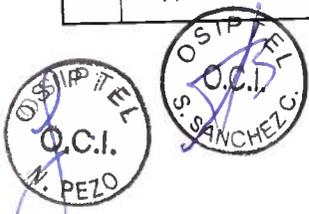
ESTRUCTURA

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 simultáneo

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
				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	62.00	31.00
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	20%	15.00%	75.00	15%	15%	100.00	85.71	30.00
	Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	10%	30%	300.00	25%	25%	100.00	157.14	55.00

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)			
1	Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2018																
1.1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoria	Plan y Programa de Auditoria	2	1		0.00	1			1	1			1	100	50.00	50.00
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoria y obtención de evidencias	Evaluaciones y Verificaciones	SR	SR					SR					SR			
1.3	Emitir informe de Servicio de Control	Informe de auditoria	2						1	1			0	0	0	0.00	0.00
1.4	Elaborar los documentos de auditoria (Papeles de Trabajo)	Documentos de auditoria	2						1	1			0	0	0	0.00	0.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
2	Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2018																
2.1	Desarrollar el plan de trabajo	Plan de trabajo	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100	100.00	50.00
2.2	Emitir el informe de Servicio Relacionado	Informe de Servicio Relacionado	20	4	3	75.00		3		3	1	1	1	3	100	85.71	30.00
3	Servicios de control simultáneo																
3.1	Desarrollar plan de trabajo para Acciones Simultáneas.	Plan Aprobado	12	1	3	300.00	1		2	3	2	0	3	5	167	200.00	66.67
3.2	Realizar actividades de Acciones Simultáneas.	Actividades de control simultáneo	12	1	3	300.00	1		2	3	2	0	1	3	100	150.00	50.00
3.3	Emitir informes de Acciones Simultáneas.	Informe	12	1	3	300.00	1		2	3	2	0	1	3	100	150.00	50.00
3.4	Elaborar los documentos de Acción Simultánea (Documentos de Trabajo)	Documentos de las acciones del Control Simultáneo	12	1	3	300.00	1		2	3	2	0	1	3	100	150.00	50.00

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS 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 riesgos
- 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 FÍSICA												
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE
			2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*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%	50.00%	31.00%	62.00	70.00%	82.00%	117.14	117.14	86.32	Presupuesto
	Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Porcentaje	>=1								0.00	Presupuesto



R	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
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación	Porcentaje	100%				100.00%	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%	10.00%	10.00%	100.00	30.00%	30.00%	100.00	100.00	40.00	RRII
	% de propuestas del área de RRII/CTI implementadas	Porcentaje	100%	10.00%	10.00%	100.00	30.00%	30.00%	100.00	100.00	40.00	RRII
	% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL	Porcentaje	100%	10.00%	10.00%	100.00	30.00%	30.00%	100.00	100.00	40.00	RRII
AEI 06.07	% 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
	% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.	Porcentaje	LB								0.00	RRII
AEI 05.03	% 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



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II 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		0.00							1			1	100.00	100.00	Planeamiento		
AEI 06.01.01.02	Diseño del proceso del Sistema de vigilancia Institucional	Proceso diseñado	1	1		0.00								1		1	100.00	100.00	Planeamiento		
		Proceso en uso	1																0.00	Planeamiento	
AEI 06.01.01.03	Capacitación de los miembros del Sistema de vigilancia	Cursos	2	2		0.00							1	1		2	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		0.00											0.00	0.00	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												0.00	Planeamiento		
		PP rediseñado	1															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	Planeamiento	
		Reportes de seguimiento	3						1		1			1				100.00	33.33	Planeamiento	
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 - AI II Semestre de 2017	Evaluación	1	1	1	100.00												100.00	100.00	Planeamiento	
1.5	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2020 - AI I Semestre de 2018	Evaluación	1																0.00	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		1			100	100.00	33.33	Planeamiento
1.8	Formular y gestionar la aprobación del POI 2019	POI aprobado	1																0.00	Planeamiento	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
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														0.00	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															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														0.00	Planeamiento
4	Diseño y evaluación de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto																	
Nuevo	Desarrollar la Evaluación del PP del OSIPTEL - Al Primer Semestre 2018	Evaluación	1														0.00	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	1	1	100.00		1	1		1		1	100	100.00	50.00	Planeamiento	
4.5	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2019	PP aprobado	1					1	1	1		1		100	100.00	100.00	Planeamiento	
5	Programación y Formulación del Presupuesto																	
5.1	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público	Directiva	1					1					0	0	0.00	0.00	Presupuesto	
5.2	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1						1		1		1	100	100.00	100.00	Presupuesto	
5.3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1						1		1		1	100	100.00	100.00	Presupuesto	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
5.4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	2				1		1	2	1		1	2	100	100.00	100.00	Presupuesto	
5.5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1						1	1			1	1	100	100.00	100.00	Presupuesto	
5.6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	3														0.00	Presupuesto	
5.7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión	3														0.00	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 FCA, 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 SIAF: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1														0.00	Presupuesto	
7	Monitoreo de la Ejecución Presupuestal																		
7.1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público	Directiva publicada	1														0.00	Presupuesto	
7.3	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	775		SR	SR	SR	SR	305	227	204	736				Presupuesto	
7.4	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	Presupuesto	
7.5	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	Reportes	16	4	4	100.00	2	1	1	4	2	1	1	4	100	100.00	50.00	Presupuesto	
7.6	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.	Informes de evaluación	4	1	1	100.00	1			1	1			1	100	100.00	50.00	Presupuesto	
8	Evaluación del Presupuesto																		
8.1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2017	Acta	1	1	1	100.00											100.00	100.00	Presupuesto
8.2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2018	Acta	1														0.00	Presupuesto	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
8.3	Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2017	Evaluación	1					1		1			1	100	100.00	100.00	Presupuesto	
8.4	Desarrollar la evaluación del presupuesto semestral I Semestre 2018	Evaluación	1													0.00	Presupuesto	
8.5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Reportes	60	15	15	100.00	5	5	5	15	5	5	5	15	100	100.00	50.00	Presupuesto
		Memorias	2	1	1	100.00										100.00	50.00	Presupuesto
		Notas	2	1	1	100.00										100.00	50.00	Presupuesto
9	Participación en otras actividades / encargos en temas de presupuesto																	
9.1	Documentos de trabajo con línea de acción para mejorar la recaudación de ingresos.	Documento de trabajo	2														0.00	Presupuesto
10	Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones																	
10.1	Programación Multianual de Inversiones	Documento	1	1	1	100.00										100.00	100.00	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	1	2	200.00			1	1			0	0	0	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 Multianual 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	2				SR				2	2				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														0.00	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				1	1	100	100.00	50.00	Racionalización
		Informe de auditoría externa	1														0.00	Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
12.4 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	0	0.00			1	1			1	1	100	100.00	50.00	Racionalización
12.6 AEI 06.03.07	Diseño de sistema integral de gestión basado en procesos	Informe de Resultados	1													0.00		Racionalización
12.6 AEI 06.03.07	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Informe de Resultados	1											1	1	100.00	100.00	Planeamiento
12.6 AEI 06.03.07	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso diseñado	1	1		0.00												Planeamiento
12.6 AEI 06.03.08	Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	Proceso en uso	1						1	1				0	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	1	1	100.00	1			1			0	0	0	50.00	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		0.00											0.00	Racionalización
13.3	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	Cursos o talleres	1					1					1	1	100	100.00	100.00	Racionalización
13.4	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	Acciones de sensibilización	2	1	1	100.00										100.00	50.00	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										0.00	0.00	Racionalización
14.2	Gestionar acciones de capacitación a los miembros del Comité de Riesgos	Cursos o talleres	1										1	1			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		1		1	100	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 COSIPTEL, alineado al PEI.	Matriz de riesgos	2														0.00	Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)					
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			1	1	100	100.00	50.00	Racionalización / Innovación	
15.3	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	12	3	2	66.67	1	1	1	3	1	1	1	3	100	83.33	41.67	Racionalización / Innovación	
15.4	Gestionar el desarrollo de las iniciativas de Innovación	Iniciativa desarrollada	3				1			1			1	1	100	100.00	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											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	1	1	100.00			1	1	1			1	100	100.00	50.00	Racionalización / Innovación	
15.8	Diseñar una propuesta de Laboratorio de Innovación del OSIPTEL	Propuesta de Laboratorio diseñado	1														0.00	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				3	3	100	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								0		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				1	100	100.00	50.00	Racionalización / Innovación	
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				1	100	100.00	100.00	Racionalización	
16.2	Gestionar la atención de otros encargos institucionales (SGC, MEG, etc.)	Encargos atendidos	SR	SR						SR								Racionalización	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
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														0.00	Racionalización / SGC
17.2	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1														0.00	Racionalización / SGC
17.3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4	1	1	100.00		1	1		1		1	100	100.00	50.00	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									100.00	50.00	Racionalización / SGC	
17.5 AEI 06.03.03	Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 - 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública	Documentos aprobados	7	6	0	0.00		4	3	7		3	1	4	57	57.14	57.14	Racionalización / SGC
Nuevo AEI 06.03.02	Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC	Documentos aprobados	33						8	8			1	1	13	12.50	3.03	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			1	1	100	100.00	50.00	RRII
19.2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR						SR				SR				RRII
19.3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	5	1	1	100.00			2	2		1	1	2	100	100.00	60.00	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	2	1	50.00	2	1		3	2	1		3	100	80.00	40.00	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	1	1	100.00	1		1	2	2			2	100	100.00	50.00	RRII



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)				
20.5	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2													0.00	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													0.00	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													0.00	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

Evaluación Semestral

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

I.P.O.	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
				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
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%	90%	107.14		84%	73%	87.46	97.30	97.30
A3	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	86%	86%	100%	116.28		86%	88%	101.74	109.01	109.01

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección																
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	13		SR	SR	SR	SR	8	13	5	26			
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	0		SR	SR	SR	SR	1	1	0	2			



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	34		SR	SR	SR	SR	14	15	10	39			
1.4	Reporte de normas que establezcan disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL	Reporte	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00
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	0	1	0	1	100	100.00	100.00
1.6	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Informe de Conclusiones de Participación	1									1		1			100.00
1.7	Analizar las normativa sobre cargos emitida por el OSIPTEL	Informe de Análisis	1						1	1	0	0	1	1	100	100.00	100.00
1.9	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesorías	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR			4	4			
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	1			
1.11	Asesorar en la adecuación de la normativa vigente bajo los estándares del RIA.	Normas	SR											0			
2	Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones																
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	6		SR	SR	SR	SR	2	5	1	8			
3	Asesoría																
3.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	35		SR	SR	SR	SR	10	13	3	26			
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	61	100.00	21	22	20	63	21	22	20	63		100.00	49.40
3.3	Encuesta de satisfacción de cliente interno	Encuesta realizada	1						1	1			1	1	100	100.00	100.00



N°	ACTIVIDAD I. TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100.	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (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		0.00
3.5	Mesa de Coordinación con las unidades orgánicas encargadas de la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores	Informe de Conclusiones	4	1	1	100.00			1	1				1	100	100.00	50.00
4	Participación en Grupos de Trabajo																
4.1	Participar en Grupos de Trabajo (Normativo, Aportes, Presupuesto, otros)	Participaciones	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	1		1	2			
5	Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL																
5.1	Emitir opinión a solicitud de la Procuraduría Pública o la Alta Dirección, en temas relacionados a la defensa del OSIPTEL en procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros.	Documento	SR	SR	1		SR	SR	SR	SR				0			



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : GERENCIAS: Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100		
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	
R	Índice de Reputación del OSIPTEL	Índice	LB					LB	39%	100.00	100.00	100.00	
	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders	Porcentaje	100%	100%	100.00%	100.00					100.00	100.00	
	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholders	Porcentaje	80%	10%	16.00%	160.00	15%	83%	553.33	396.00	123.75	0.00	
	Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Porcentaje	29.76%										0.00
	% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación**	Porcentaje	65%	50%	100%	199.80	55%	100%	181.55	181.55	153.62	153.62	
	% de solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	Porcentaje	30%	15%	56%	376.60	20%	61%	304.65	304.65	203.10	203.10	
	% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Porcentaje	10%		6.57%					12%			118.70
A1	% de Incremento de seguidores/fans en la red social Facebook	Porcentaje	15%		2.20%				7%			46.67	
	% de Incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Porcentaje	5%		6.57%				12%			240.00	



A2	% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Porcentaje	22%		3.66%					8%			35.55					
A4	Nivel de Influencia en redes sociales.	Puntaje Klout	62		70					73.00			117.74					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)				
1	Acciones de Comunicación para el público externo																	
1.1	Desarrollar micronotas para Redes Sociales.	Micronotas	24	6	13	216.67	2	2	2	6	2	3	2	7	117	166.67	83.33	
2	Soportes para la comunicación externa																	
2.1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá planes por cada stakeholder	Plan aprobado	1	1	1	100.00											100.00	100.00
2.2	Gestionar la producción de material audiovisual	Videos	12	3	3	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	50.00	
2.3	Gestionar la elaboración de Memoria institucional Anual	Memoria Institucional	1															0.00
2.4	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.	Publicaciones	2						1	1			0	0	0	0.00	0.00	
2.5	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM	Boletines	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100	100.00	50.00	
2.6	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico	9				1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	33.33	
2.7	Gestionar la elaboración de Infografías	Infografías	12	1	1	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100	100.00	33.33	
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															0.00
2.10	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTEL.	Cobertura fotográfica	SR															



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
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				0						100.00	50.00
2.12	Gestionar el servicios de monitoreo de noticias nacionales e internacionales	Monitoreo de noticias	2						1	1		1	1	100	100.00	50.00	0.00
2.13	Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL	Material didáctico	1														
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		2	2	100	100.00	33.33	
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	1	1	100.00			1	1		2	2	200	150.00	75.00	
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		1	1	100	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	2	2	100.00			1	1		1	1	100	100.00	60.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM (e)			
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	1			0	0	0	0.00	0.00
6	Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional																
6.1	Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.	Talleres	4	1	1	100.00			1	1			1	1	100	100.00	50.00
6.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional	Conferencias	60	15	28	186.67				15			19	19	127	156.67	78.33
6.3	Gestionar la difusión de notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país	Notas de prensa difundidas	30	5	41	820.00			5	5			17	17	340	530.00	193.33
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														0.00
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
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
7.3	Contratar encuesta ómnibus 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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

UNIDADES ORGÁNICAS : PROCURADURÍA PÚBLICA
INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
				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%			130.00
A1	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Porcentaje anual	91%					93%			102.20
	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje anual	19%					10%			52.63
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%				47%	47%	100.00	100.00	100.00
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	100.00
A2-A5	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	15%					13%			86.67

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
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	75	68	90.67	25	25	25	75	25	25	24	75	100	95.33	47.67





Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	TTRM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	TTRM (e)	% Trimestre (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escrito	20	5	5	100.00	2	1	2	5	3	2	2	7	140	120.00	60.00
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escrito	110	25	8	32.00	10	10	10	30	8	12	10	30	100	69.09	34.55
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Asistencia y/o diligencia	220	50	50	100.00	20	20	20	60	25	15	20	60	100	100.00	50.00
05.02.01.15	AEI Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimiento s judiciales	120	30	30	100.00	10	10	10	30	8	17	9	34	113	106.67	53.33
01	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	15	14	93.33	5	5	5	15	8	8	2	18	120	106.67	49.23
1.6	Registro y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistema informáticos	Registro	650	150	200	133.33	70	70	60	200	70	70	60	200	100	114.29	61.54
1.7	Elaborar escrito de denuncias y demandas, presentadas de acuerdo al plazo establecido	Escrito	SR	SR	3				SR	2	2	1	5				
1.8	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos	55	20	14	70.00			5	5	4	10	5	19	190	110.00	60.00
1.9	Análisis y clasificar por temática jurisprudencia relevante obtenida en la defensa, registrándola trimestralmente para conocimiento de unidades involucradas	Registro	SR	SR	0				SR				1				
1.10	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.	Asistencias	SR	SR					SR					0			
05.02.01.1.11	AEI Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.																
05.02.06	1.12 AEI 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 de créditos	Reporte de diagnóstico y resultados de evaluación	1											1			100.00

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)	II Trimestre % (e/d)*100	Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
1.13 AEI 05.02.06.01	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnóstico	1	1		NP						1	1			100.00	100.00
1.14 AEI 05.02.06.02	Elaborar informe con análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada del proceso	Informe de análisis	1				1			1	1			1	100	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	1		1	1	2	200	200.00	66.67
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	1	1	NP			1	1			1	1	100	100.00	66.67
1.17 AEI 05.02.09.01	Analizar sentencias emitidas en procesos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	2						1	1			1	1	100	100.00	50.00
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	10	18	180.00	5	5	5	15	3	5	2	10	67	112.00	56.00
2.2	Asistencia a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	45	10	24	240.00	3	3	4	10	4	4	3	11	110	175.00	77.78
2.3	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	3	9	300.00	1	1	1	3	2	2	2	7	233	266.67	133.33
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			100.00
AEI 05.02.09.01	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar su impacto	Informe de análisis	1										1	1			100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Evaluación Semestral

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100						
				2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100					
R	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	Porcentaje	100.00%						100%		100.00						
	% de sistemas integrados.	Porcentaje	LB				LB (*)	0%	0.00	0.00	0.00						
	% de procesos que se encuentran sistematizados.	Porcentaje	LB				LB (*)	0%	0.00	0.00	0.00						
	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Porcentaje	LB				LB (**)	0%	0.00	0.00	0.00						
A1.1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Aplicativo implementado	2								0.00						
A1.2	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Aplicativo implementado	2								0.00						
A1.3	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje (estado)	96.00%	96.00%	99.74%	103.90	96.00%	99%	103.45	103.67	103.45						
A2	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99.00%	99.00%	99.87%	100.88	99.00%	99.99%	101.00	100.94	101.00						
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 Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información																
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Imágenes digitalizadas	2,000,000	500,000	2,719,192	543.84			500,000	500,000				1,528,543	306	424.77	212.39
1.2	Diseño del sistema de casillas electrónicas	Diseño elaborado	1														0.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
1.3	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos para el sistema de intermediación digital de documentos	Equipos tecnológicos	3														0.00
1.4	Desarrollo de servicios web que permitan la interoperabilidad con instituciones del Estado	Servicios web que proveen datos a otras entidades	1														0.00
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														0.00
1.7	Elaborar los requerimientos funcionales de la Plataforma para la transferencia de Información	Requerimientos Funcionales identificados	1														0.00
1.8	Implementación de Indicadores de telecomunicaciones - SIGEP - BI	Indicadores implementados	1														0.00
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											0.00
1.10	Implementación de un Aplicativo Único para Usuarios	App implementada	1														0.00
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
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	1					0	0.00	0.00
1.14	Identificar las necesidades de las gerencias usuarias a fin de implementar soluciones tecnológicas	Necesidades identificadas	1														0.00
1.15	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la institución.	Soluciones mejoradas	2						1	1			1		100	100.00	50.00
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
1.17	Implementación del Sistema para atención de solicitudes de fiscalía y PNP	Sistema implementado	1						1	1					0	0.00	0.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		I Trimestre			Programación II Trimestre				Ejecución II Trimestre				Cumplimiento II Trimestre % (e/d)*100	Cumplimiento Semestral % ((c+e)/(b+d))*100	Avance Anual ((c+e)/a)*100
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (d)	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM (e)			
2	Gestión de la Infraestructura Tecnológica																0.00
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														0.00
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													100.00	100.00
2.3	Elaborar un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a la necesidades institucionales	Informe técnico	1	1	1	100.00									100	100.00	33.33
2.4	Afianzar el "GTICE Informa"	GTICE Informa	3						1	1			1				
3	Gestión de Seguridad de la Información																0.00
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis realizado	1											1			100.00
3.2	Auditoría de mantenimiento SGSI	Auditoría	1						1	1				1	100	100.00	100.00
3.3	Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría	1														0.00
3.4	Realizar la Hackathon	Hackathon realizada	1														
4	Gestión de la Información Estadística																0.00
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-eGov del OSIPTEL, a los usuarios externos.	Encuesta aplicada	1														50.00
4.3	Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.	Herramientas estadísticas	10	2	2	100.00			3	3				3	100	100.00	50.00
4.4	Elaborar boletines estadísticos para el OSIPTEL	Boletines	4	1	1	100.00			1	1				1	100	100.00	50.00
4.5	Implementación del Piloto de Tableros de control con Microstrategy	Tablero de control	1														0.00

(*) 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 integrados algunos sistemas que dan soporte a procesos institucionales.

(**) 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



