

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

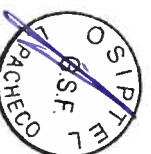
UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Supervisión y Fiscalización
INVOLUCRADAS : SUB GERENCIAS, Supervisión de la calidad del Servicio, Supervisión de los Derechos de los Usuarios, y, de Gestión a la Supervisión y Fiscalización

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

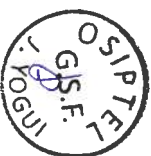
- Producto 1** : **Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio**
- Actividad 1 : Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones
- Sub Actividad 1 : Evaluación de los indicadores de calidad
- Sub Actividad 2 : Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones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

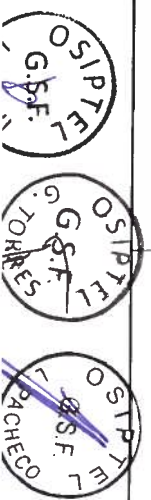
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se efectuó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)		EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (db) = 100	Avance Anual al I Trim (da) = 100		
	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	>= 95%	-	-			Programado para el IV Trimestre.	
	Índice de Calidad global de telefonía móvil (Indic P)	Índice	>= 1	-	-			Programado para el IV Trimestre.	
	Porcentaje de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil	Porcentaje	40%	-	-			Programado para el IV Trimestre.	
P	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de Internet (1) Indic P)	Porcentaje	50%	-	-			Programado para el IV Trimestre.	
	Índice de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet (Indic P)	Porcentaje	85%	-	-			Programado para el IV Trimestre.	
	Tasa de cumplimiento de Compromisos de Mejora aplicables a los valores objeto de los indicadores de calidad en los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje (de estado)	50%	-	-			Programado para el II Trimestre.	
1.1.2	% de Centros Poblados Urbanos con servicio de cobertura móvil supervisados para verificar los indicadores de calidad móvil (2)	Porcentaje	30%	-	-			Programado para el IV Trimestre.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim. (ca)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)
P1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades Supervisadas	6.960			600	600			711	711	118.50	10.22	En el I trimestre se supervisó en total 711 localidades: 329 por continuidad, 225 en calidad móvil, y 157 correspondiente a las diversas cláusulas de la Adenda de Tóp	
1	Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones														
1.1	N° de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones	13.460			1.200	1.200			1.525	1.525	127.08	11.33	En el I trimestre se realizó en total 1525 supervisiones: por continuidad, calidad móvil, y de las diversas cláusulas de la Adenda de Tóp	
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	2	2	4		5	5	10	250.00	41.67	Producto de la visita del Sumo Pontífice Papa Francisco de manera preventiva se monitoreó la operatividad y mejoras en las redes móviles de las 4 empresas operadoras móviles en las regiones de Madre de Dios, La Libertad y Lima. También se verificaron las Medidas Correctivas con relación a la prestación del servicio de Internet en Ocapampa, Villa Rica, Nueva Cajamarca y Satipo en Junín. También se verificó la calidad del servicio móvil brindado por las 4 empresas operadoras móviles en los Centros Poblados Urbanos en los cuales se realizó pruebas de campo en el semestre 2017-1.		
		Centros Poblados Urbanos	460							0	0.00	Programado al II y IV Trimestre.			
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 (TEM)	Intervenciones (10)	2	1		1		1	1	2	200.00	100.00	Se presentaron los valores de los indicadores Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEM) correspondientes a las mediciones realizadas en el segundo semestre de 2017.		
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	16.67	16.67	Se monitoreó el desempeño de la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERU S.A. en la ejecución de actividades referidas a lo indicado en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Resolución Ministerial N°954-2016 MTC/03, que establece la Zona de Exclusión Especial, alrededor de ocho (8) establecimientos penitenciarios ubicados en Lima, donde se tienen instalados equipos bloqueadores de señales radioeléctricas..		



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cd)/100	Avance Anual al I Trim (cd)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRIM (c)
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el Índice de Conectividad Distrital	Intervenciones (10)	2							0	0.00	Programado al II y IV Trimestre.			
PAE 5.2.2.	Dilucidar comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Publicaciones de reportes en la web	2	1				1	1		100.00	50.00	Mediante Memorando N° 00156-GSF/2018, se alcanzó a GTICE la información para cargar en la página web del OSIPTEL los indicadores CCS, CV, TEMT correspondientes al segundo semestre del 2017		
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	Programado el IV Trimestre.			
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	466			329	329	70.60	13.16	En el I trimestre se supervisó en total 329 localidades por continuidad	Reestructuración en la Gerencia, de equipos de trabajos, responsables, asignaciones de tiempos y otras actividades. Se ha propuesto a la G-P la reprogramación del cumplimiento de las metas para el II, III y IV trimestre del año.
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	200			0	0	0.00	0.00		Reestructuración en la Gerencia, de equipos de trabajos, responsables, asignaciones de tiempos y otras actividades. Se ha propuesto a la G-P la reprogramación del cumplimiento de las metas para el II, III y IV trimestre del año.
Nueva	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.	Intervenciones (10)	105							0	0	0.00	Programado para el III y IV trimestre		
PAE 6.1.3. (Nuevo)	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal.	Intervenciones (10)	176			44	44			100	100	227.27	56.82	Se han supervisado 16 nodos en campo y 84 nodos desde el NOC (en remoto), siendo un total de 100 nodos.	
Nuevo	Dilucidar los resultados de las supervisiones en la institución	Boletín Informativo	3							-0		0.00	Programado del II al IV Trimestre.		
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					S.R	8	7	13	28		En el I trimestre se han emitido 28 Informes de Análisis de Descargos de las empresas Telefonía del Perú S.A.A. (10), Entel Perú S.A. (7), América Móvil Perú S.A.C. (5), Viettel Perú S.A.C. (2), Glatto Home Perú S.A. (2), Level 3 Perú S.A. y Telex Com Perú S.A.C	
1.4	Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.														
1.4.1.	Realizar propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones, así como a la prestación de servicio en zonas rurales	Propuesta Normativa	2							0		0.00	Programado para el IV trimestre.		



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

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 Tarifa Minorista
- Actividad 2 : Regulación de Cargos de Interconexión y Tarifas Mayoristas
- Actividad 3 : Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas
- Actividad 4 : Seguimiento de mercados
- Actividad 5 : Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de comparación de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico
- Actividad 6 : Contabilidad regulatoria y evaluación de los periodos de conexión
- 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	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			ANUAL			(a)	(b)			
			2018	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija	Millones de Nuevos soles	175.00					0.00	Evaluación anual	NA
	Monto de ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbanorural.	Millones de Nuevos soles	26.5					0.00	Evaluación anual	NA
	% de hogares pertenecientes a los estratos C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	58%					0.00	Evaluación anual	NA
P	Indice de Competencia en el mercado de Internet	Indice	>1					0.00	Evaluación anual	NA
	Indice de Competencia en el mercado de televisión de paga	Indice	>1					0.00	Evaluación anual	NA
	Indice de Competencia en el mercado móvil	Indice	>1					0.00	Evaluación anual	NA
	Indice de Acceso a los servicios de telecomunicaciones	Indice	>1					0.00	Evaluación anual	NA
A1.1	Porcentaje de resoluciones que aprueban contratos de interconexión de dinero electrónico, comparación de infraestructura, operador móvil virtual (OMV) y operador de infraestructura móvil rural (OMR) dentro del plazo legal aplicable.	Porcentaje	95%					105.26	Se tramitaron 04 expedientes de contratos de diversos temas, cumpliéndose con los plazos establecidos en todos los casos.	SG de Normatividad
A1.2	% de resoluciones que establecen mandatos de interconexión emitidas dentro del plazo	Porcentaje	95%					105.26	En el I trimestre hemos tenido una cantidad inusitada de mandatos de comparación (alrededor de 20 expedientes), derivados principalmente de las relaciones de Azteca con las empresas eléctricas. Esta carga ha sido especialmente importante en la agenda. Sin embargo, hemos logrado cumplir con los plazos	SG de Normatividad



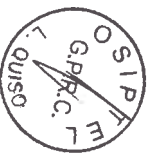
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			ANUAL			2018	(a)			
A 1.5	% de reportes y pedidos de información varios, respondidos dentro del plazo otorgado o en máximo 7DH	Porcentaje	88%	80.00%	100.00%	125.00	113.64	Se atendieron oportunamente más de 50 pedidos de información		GPRC - SG de Regulación / SG de Gestión y Normatividad
P	% de controversias solucionadas en el plazo establecido	Porcentaje (de estado)	100%				0.00	Evaluación anual	NA	STCCO
A 1.4	Nº de Expedientes resueltos en plazo	Expediente resuelto	5				0.00	Evaluación anual	NA	STCCO
	% de expedientes resueltos en no más de 28 días	Porcentaje	30%				0.00	Evaluación anual	NA	STCCO
A3	% de implementación de recomendaciones incluidas en los informes de investigación y/o en las resoluciones finales	Porcentaje	5%				0.00	Evaluación anual	NA	STCCO
A 2.3	% de incremento de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales	Porcentaje	>=LB				0.00	Evaluación anual	NA	STCCO/STTSC



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cd/a)*100	Avance Anual al I Trim (da)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO						MARZO	I TRIM (c)
0	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8		1	2	3		1	2	3	100.00	37.50	Se llevaron a cabo los ajustes tarifarios	NA	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		1		1	100.00	25.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0036-2018-CD (08.02.2018)	NA	Subgerencia de Regulación
1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1							1	1		100.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0065-2018-CD (08.03.2018)	NA	
1.3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1	1					0	0.00	0.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0066-2018-CD (08.03.2018)	La empresa ha presentado Recurso de Reconsideración contra la Res. 066, el cual debe ser resuelto en el II trim.	
1.4	Revisión de la Tarifa TUP-MOVIL y FIJO MOVIL	Informe de análisis de mercado TUP-M	2								0		0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Gestión y Normatividad
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		0.00	No corresponde a este trimestre, sin embargo se puede informar que ya se publicó la propuesta comentarios por lo que se espera culminar en el II trim	NA	
2.2	Revisión de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas (transporte comutado local, larga distancia, enlaces de interconexión, terminación en la red fija, entre otros)	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1								0		0.00	Este se eliminó en las últimas modificaciones. Debe salir	NA	Subgerencia Técnica
2.3	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1				1				1		100.00	Se aprobó mediante Resolución N° 0021-2018-CD (25.01.2018)	NA	
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				1	1	100.00	50.00	Se elevó mediante Informe N° 083-2018/GPRC (27.03.2018) adjuntando el proyecto de Resolución	NA	Subgerencia de Evaluación Políticas de Competencia
3.2	Informe de análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones	Informe sustentado con opinión técnica	2								0		0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Evaluación 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			1	2	3	100.00	42.86	Se aprobaron mediante Resoluciones: (i) Lineamientos de Calidad Regulatoria - Res. N° 0069-2018-CD (08.03.2018) (ii) Normas para la Prestación del Servicio de Televisión de Paga - Res. N° 0064-2018-CD (08.03.2018) (iii) Norma sobre cargos diferenciados - Res. N° 0038-2018-CD (08.02.2018)	NA	Subgerencia de Gestión y Normatividad
3.5	Revisión de análisis de normas relativas al régimen tarifario	Documento de Trabajo	2								0		0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación



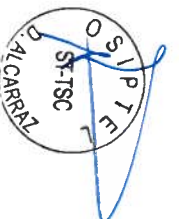
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim. (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO						I TRM (c)
4 Seguimiento de mercados																
4.1	Realizar el seguimiento a la oferta comercial de principales empresas del sector	Reporte	6			1	1			1	1	100.00	16.67	Se cumplió un reporte de la oferta comercial residencial		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	5	12	14	31			Se entregó diversa información estadística a través de pedidos concretos y la página web	NA	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			7			Se remitieron los informes N° 17, 18, 27 a 31.	NA	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		1		33.33	Se culminó con el benchmark correspondiente al servicio de telefonía fija e internet fijo	NA	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			1	1	100.00	16.67	Se culminó con el análisis y recomendación sobre la situación comercial de la red dorsal nacional de fibra óptica (Informe N° 45-GPRC/2018)		Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Regulación
5 Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de comparación de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico																
5.1	Emitir pronunciamiento, dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, comparación, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resolución aprobada	SR				SR	1	1	2	4			Se cumplió con el 100%	NA	Subgerencia de Gestión y Normatividad
5.2	Elaborar resoluciones que aprueben los mandatos de interconexión, dinero electrónico, comparación de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resolución aprobada	SR				SR	6	3	7	16			Se cumplió con el 100%	NA	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								-		0.00	No corresponde a este trimestre	NA	Subgerencia de Regulación



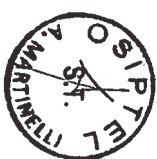
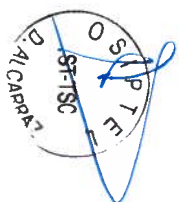
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACION MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)*100	Avance Anual al I Trim (da)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO					
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	1	1	2	4	0	0	0	0.00	0.00	-	La coyuntura actual ha ocasionado que el OSPI TEL oriente su accionar supervisor hacia nuevas acciones que – hoy – tienen mayor impacto en la población, como son el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana y la promoción de la competencia a través del mecanismo de la Portabilidad; es por ello que la actividad de supervisión de tarifas ha propuesto reprogramar la ejecución de su meta para el III y IV trimestre del año.	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	0	0			-		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
8	Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones														
8.1	Conformar un cuerpo colegiado Ad hoc	Cuerpos Colegiados	S.R.				SR				0			La Secretaría Adjunta de los Cuerpos Colegiados en el primer trimestre del año 2018 ha tramitado ocho (8) expedientes de controversias, los cuales continúan en trámite	STCCO
8.2	Tramitar controversias	Expedientes tramitados	S.R.				SR				8	8		- Expediente N° 001-2017-CCO-STLC - Expediente N° 002-2017-CCO-STCD - Expediente N° 003-2017-CCO-STCD - Expediente N° 004-2017-CCO-STCD - Expediente N° 005-2017-CCO-STCD - Expediente N° 006-2017-CCO-STCD - Expediente N° 007-2017-CCO-STCI - Expediente N° 008-2017-CCO-STCI	STCCO
8.3	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R.				SR		2	2	4			En el primer trimestre se han emitido cuatro (4) Informes Instructivos, los cuales se detallan: - Informe Instructivo N° 003-STCCO/2018. - Informe Instructivo N° 004-STCCO/2018. - Informe Instructivo N° 005-STCCO/2018. - Informe Instructivo N° 006-STCCO/2018.	STCCO
8.4	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	S.R.				SR				0			No hubo requerimiento	STCCO
8.5	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R.				SR				0			No hubo requerimiento	STCCO
8.6	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	S.R.				SR				0			No hubo requerimiento	STCCO
8.7	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Informe	S.R.				SR				0			No hubo requerimiento	STCCO



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD AMUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO						MARZO
9	Solución de controversias en segunda instancia administrativa														
9.1	Tramitar la apelación por el TSC	Expedientes tramitados	S.R.				SR			6	6	La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias en el primer trimestre ha tramitado seis (6) recursos de apelación. • Recurso de Apelación presentado por Antenas Cable Vision Satellite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alta S.A.C. y Triemundo Internacional S.A.C. contra la Resolución N° 008-2017-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 008-2016-CCO-ST/CD). • Recurso de Apelación presentado por Cable Vision del Norte S.A.C. contra la Resolución N° 005-2017-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 007-2016-CCO-ST/CD). • Recurso de Apelación presentado por Statkraft Peru S.A. e Inversiones Shagsha S.A.C. contra la Resolución N° 004-2017-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 006-2017-CCO-ST/CI - Catarlar). • Recurso de Apelación presentado por Electro Dunas S.A.A. contra la Resolución N° 004-2017-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 007-2017-CCO-ST/CI - Catarlar). • Recurso de Apelación presentado por Azteca Comunicaciones Peru S.A.C. contra la Resolución N° 008-2018-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 006-2017-CCO-ST/CI - Excepcion). • Recurso de Apelación presentado por Azteca Comunicaciones Peru S.A.C. contra la Resolución N° 007-2018-CCO/OSIPTEL (Expediente N° 007-2017-CCO-ST/CI - Excepcion).			STTSC
9.2	Emitir la resolución final	Resoluciones finales	S.R.				SR	1	1	2		El Tribunal de Solución de Controversias en el primer trimestre ha emitido dos (2) Resoluciones finales, las cuales se detallan: • Resolución N° 001-2018-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 008-2016-CCO-ST/CD • Resolución N° 002-2018-TSC/OSIPTEL del Expediente N° 007-2016-CCO-ST/CD.		STTSC	
9.3	Realizar el cálculo de aplicación de los Lineamientos de Libre y Leal Competencia en las Resoluciones finales	Informe de situación	1							0		0.00	Programado para el IV trimestre.	STTSC - STCCO	
10	Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia														
10.1	Desarrollar diagnósticos / análisis de prácticas que atentan contra la libre y leal competencia en los mercados de telecomunicaciones.	Diagnostico / analisis de practicas	4									0.00	Programado para el III y IV trimestre.	ST/STCCO	
11	Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas														
11.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o informes recibidos.	Opinin sustentada	S.R.				SR			0				ST	



N°	ACTIVIDAD /TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (ca)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO						I TRM (c)
12	Capacitación a empresas operadoras en materia de controversia															
12.1	Realizar talleres de capacitación interna	Talleres	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Durante el primer trimestre se realizó un taller de capacitación interna, dirigido al personal de los centros de orientación de Lima.		STTSC-STCCO
12.2	Realizar talleres de capacitación externa, se incluyó la difusión de los lineamientos resolutivos de libre y leal competencia	Talleres	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Durante el primer trimestre se realizó un taller de capacitación externa, dirigido a empresas operadoras que prestan servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Lima.		STTSC - STCCO



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES : Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
ORGANISMOS : Gerencia de Supervisión y Fiscalización
MÓDULOS : Gerencia de Oficinas Desconcentradas
SECRETARÍA : Secretaría Técnica

Estructura del producto

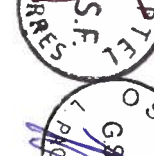
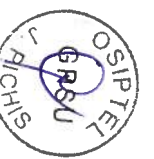
- Producto 3 Usuarios Protegidos en sus derechos**
- Actividad 1 : Servicios de orientación al usuario
 - Actividad 2 : Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario
 - Actividad 3 : Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios
 - Actividad 4 : Marco normativo de protección al usuario
 - 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 resolutiva
 - Actividad 9 : Promover 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 FÍSICA

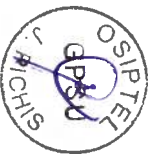
OPI	INDICADORES DE PRODUCTO (ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD		PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se opusieron de acuerdo al programa	RESPONSABLE
			ANUAL 2018 (a)	(b)		Ejecución (c)	Cumplimiento (c/b) x 100	Avance Anual al I Trim (c/a) x 100			
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija	Índice	63.00	-				0.00	Programado para el IV trimestre		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil	Índice	64.00	-				0.00	Programado para el IV trimestre		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet	Índice	61.00	-				0.00	Programado para el IV trimestre		SGPU
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable	Índice	65.00	-				0.00	Programado para el IV trimestre		SGPU
	Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSPI TEL a nivel nacional	Índice	LB	-				0.00	Se elimina este indicador.		SGSU
	Porcentaje de usuarios con Conocimiento de sus Derechos	Índice	>=1B	-				0.00	Este indicador se reportará a fin de año.		SGPU
	Porcentaje promedio de opinión favorable respecto a la gestión de las Oficinas Desconcentradas	Porcentaje	64%					0.00	Programado para el IV trimestre		GOD
	Expediente resuelto	Expediente resuelto	65.000			43.747		66.28			STTRASU
	% de recursos de apelaciones resueltas en segunda instancia dos días antes del plazo legal	Porcentaje (de estado)	PD			46%		0.00			STTRASU
	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos en el ISO.	Porcentaje	50%					0.00	Programado para el IV trimestre		ST
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	>=46%		0.00				Programado para el IV trimestre	Se añade indicador de acuerdo al PEI.	SGPU
	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada	Porcentaje	LB		0.00				Programado para el IV trimestre	Se añade indicador de acuerdo al PEI.	SGPU
	% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	Porcentaje	>=54%		0.00				Programado para el IV trimestre	Se añade indicador de acuerdo al PEI.	SGPU



INDICADORES DE PRODUCTO (ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018		PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL		EJECUCIÓN		I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	Cumplimiento % (c/d)*100	Avance Anual al I Trim (e/f)*100			
A1	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.	Porcentaje		>=60%	0.00					Programado para el IV trimestre	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGSU
	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje		LB	0.00					Programado para el IV trimestre	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGSU
	Número de canales de información puesta a disposición de los usuarios.	Cantidad		45.00	45.00	45.00	100.00	100.00	100.00	Actualmente se cuentan con 45 canales de información a disposición de los usuarios.	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGSU
A2	Porcentaje de verificación de las devoluciones efectivamente realizadas por las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso.	Porcentaje		43%	0.00				0.00	Programado para el IV trimestre		GSF
	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				0.00	Programado para el IV trimestre		GSF
	% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario	Porcentaje		59%	59%	87%	148.03	148.03	69 casos de usuarios de los 79 gestionados tuvieron un resultado satisfactorio para el mismo.			SGPU
A2	% de comentarios y/o conformidad remitidos a las empresas operadoras sobre sus modelos de contrato de abonado en un plazo no mayor a 20 días útiles.	Porcentaje		95%	95%		0.00	0.00	0.00	Se elimina este indicador.	Se elimina este indicador, debido a que en las últimas modificaciones de CDU, las empresas operadoras ya no emiten para revisión sus modelos de contrato de abonado antes de su comercialización. Este trabajo se realizará de manera expedita y el OSIPTEL no cuenta con un periodo máximo de aprobación	SGPU
	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	GPSU
	% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	GPSU
A3	Porcentaje de casos resueltos en las OD	Porcentaje		47%					0.00	Programado para el IV trimestre		GOD
A4	% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepción Lima y Callao).	Porcentaje		41%					0.00	Programado para el IV trimestre		GOD
	% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGPU
	% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGPU
A5	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGPU
	% de reclamos fundados en 1ra instancia	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGPU
	% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.	Porcentaje		LB						La línea base se calculará a fin de año	Se añade indicador de acuerdo al PEI	SGPU
	% de oportunidades de mejora implementadas	Porcentaje		55%					0.00	Programado para el IV trimestre		GOD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL				Ejecución Trimestre			Cumplimiento Trimestre (cb) / 100	Avance Anual al Trimestre (ca) / 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se eviden de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ITRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO					
SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO															
1.1	Desarrollar jornadas nacionales de orientación por temas de protección a usuarios o regulativos específicos.	Jornadas	3				1				1	100.00	33.33	Se desarrolló la Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor	SGSU y OD's
1.2	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional.	Informes y reportes de orientaciones	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se elaboraron los Informes N°010-GPSU/2018, N°020-GPSU/2018 y N°030-GPSU/2018 - Reportes Estadísticos sobre Orientaciones a Nivel Nacional: diciembre 2017, enero 2018 y febrero 2018 respectivamente.	SGSU
1.3	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS.	Boletines	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se enviaron los Boletines Comunales ATUS N° 01-2018, 02-2018 y 03-2018 de los meses de diciembre 2017, enero y febrero 2018 respectivamente.	SGSU
1.4	Informar sobre la atención de las quejas de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.	Informes semestrales de reclamaciones	2	1			1	1			1	100.00	50.00	Se envió información respecto de la atención del Libro de Reclamaciones durante el segundo semestre del año 2017. Memorando N°035-GPSU/2018).	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	1	1	1	3			3	3	100.00	25.00	Durante el primer trimestre se brindaron las capacitaciones virtuales en las siguientes fechas: 22 de marzo, 23 de marzo y 26 de marzo.	SGSU
1.6	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL.	Encuesta	1								0	0.00	Esta actividad se reportará a fin de año.	SGSU	
1.7	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio.	Meses en servicio	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se mantuvo la continuidad del servicio de orientación del Contact Center durante los meses de enero, febrero y marzo.	SGSU
1.8	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	169160				42,200				41,296	102.36	25.59	Los Centros de Orientación de Lima Metropolitana y el Callao, así como el Contact Center atendieron a 42,206 usuarios en total.	SGSU
1.9	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	451610				112,200				86,237	65.28	21.32	Las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación al interior del país, atendieron a 86,237 usuarios en total.	GOD
1.10	Atenciones a los usuarios (UM Act PP)	Atenciones	172516				41,120				45,112	104.69	26.17	Los Centros de Orientación de Lima Metropolitana y el Callao, así como el Contact Center atendieron 45,102 consultas de usuarios en total.	SGSU
2.1	Atenciones a los usuarios (UM Act PP)	Atenciones	460570				115,142				57,053	84.85	21.21	Las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación al interior del país, atendieron 57,056 consultas de usuarios en total.	GOD
2.2	Revisar y actualizar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.	Modelo de Calidad de Atención actualizado	1											Esta actividad está programada para el tercer trimestre.	SGSU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL				Ejecución 1° Trimestre				Cumplimiento 1° Trimestre (de) 100	Avance Anual al 1° Trimestre (de) 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	2018			ENERO	FEBRERO	MARZO	1° TRIM (c)						
				ENERO	FEBRERO	MARZO										
2.3	Implementar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación	Informe de implementación del modelo	1											Esta actividad está programada para el cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.4	Elaborar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCA)	Plan	1									0.00		Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.5	Implementar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCA)	Informe	1											Esta actividad está programada para el cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.6	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios	Propuesta de mecanismo	1											Esta actividad está programada para el tercer trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.7	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				1	100.00	25.00	Se encuentra publicado en la página web institucional los resultados de los compromisos	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.8	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				1	100.00	25.00	El reporte de los indicadores SGC del P-PAO-01 del año 2017 se envió el 21 de enero 2018, el mismo que incluye los resultados del IV trimestre del 2017. Se cumplió con los indicadores.	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
2.9	Revisar y actualizar el Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01 del SGC	Documento publicado en Plataforma SGC	1								0			Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
3	Recepción y trámite de denuncias en Centros de Orientación de Lima y Callao	Reporte mensual de atenciones por sede	72	6	6	6	18	6	6	6	18	100.00	25.00	Las sedes de Lima y Callao, Sede Central, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Lima Cercado y Callao, remiten a la SITPASU los reportes correspondientes a la atención de denuncias de los meses de diciembre 2017, enero y febrero de 2018.	Se incluye actividad que actualmente viene realizando la SGSU	SGSU
3.1	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acompañamiento a usuarios.	Informe	1								0			Esta actividad está programada para el cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
3.2	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 promover la solución anticipada de reclamos y reclamos	Informe a Gerencia General	1								0			Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
3.3	Establecer las metas que se van a abordar en los esfuerzos de educación	Informe a Gerencia General	1								0			Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU
3.4	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	Informe a Gerencia General	1								0			Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGSU/SGD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución 1 Trimestre			Cumplimiento 1 Trimestre (cd)/100	Avance Actual 1 Trimestre (cd)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 Trm (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 Trm (c)				
3.5	Promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios	Informe a Gerencia General	1								0		Esta actividad está programada para el tercer trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SSSUCOD
3.6	Establecer relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Reporte de acciones	2								0		Esta actividad está programada para el segundo y cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SSSUCOD
3.7	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		Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGPU
3.8	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.	Decálogo aprobado	1								0		Esta actividad está programada para el segundo trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGPU
3.9	Desarrollar jornadas de orientación a usuarios de aspill en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Jornadas	5004	327	382	439	1148	400	466	396	1282	24.82	Los temas tratados fueron: ¿Qué debo de hacer si pierdo o me roban mi equipo celular?, Procedimiento de reclamo por facturación, Reporte IMEI, entre otros.		GOD
3.1	Realizar charlas a usuarios de aspill en los distritos de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Charlas	4117	51	139	352	542	120	219	372	713	131.18	Los temas abordados fueron: ¿Cómo presentar un reclamo por el servicio de telefonía, Internet o TV por Cable?, Derechos fundamentales de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros.		GOD
3.11	Desarrollar charlas de orientación dirigidas a personas con discapacidad	Charlas	30	1	1	7	9	2	6	11	19	63.33	Las Oficinas que desarrollaron esta actividad fueron: Amazonas, Ancash, Apurímac, Huancavelica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali. Los Centros de Orientación: Huacho, Juliaca, Moyobamba, Salpo, VRAEM y Yumaguas.		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	26	44	63	133	85	128	146	359	259.92	Se visitaron en la región Apurímac: Paucabamba, en la región Ayacucho fueron: Huamantla, Huanta, San Miguel, Tambo y Ayta, en Junín: Mazamari, en Loreto fue Morona y Putumayo, en Madre de Dios fueron a Tatamari, Iteña, Las Piedras y Tambopata, en Piura: Suyo y Laredos, en Puno: Chucuito, Paucarcolla, Pálenca, Puno y Huancane, en Tarma fueron al distrito de Tarma, en Tumbes a Pampas del Hospital, Aguas verdes y Zanúmbia y en Ucayali: Callera e Irazola		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	1				1	100.00	Informe (Reporte de indicadores de cartas de servicio N° 02022-SSB01) que analiza las encuestas de cartas de servicio en el año 2017, donde se obtiene una satisfacción total del 99.7% de la muestra de usuarios para el aspecto amabilidad (pregunta 1) y el 96.2% para la comodidad del establecimiento (pregunta 2). Respecto a las Oficinas desconcentradas se tiene una satisfacción del 99.7% y 98.0%, respectivamente, en los Centros de Orientación se tiene una satisfacción del 99.5% y 90.7%, respectivamente.		GOD



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución Trimestro			Cumplimiento 1 Trimestro % (c/d)*100	Avance Anual al 1 Trimestro (e/f)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM (b)	ENERO	FEBRERO						MARZO	1 TRM (c)
2	SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO															
2.1	Atender las solicitudes de conformidad de las empresas operadoras a los contratos de abonado remitidos	Solicitudes atendidas	SR	SR	SR	SR	SR				57		Se remiten 67 observaciones referidos a los modelos de contratos de abonados (incluyendo las conformidad para que la GSF adopte las acciones que correspondan).	Se propone cambiar la redacción de esta actividad, debido a que en las últimas modificaciones de CDU las empresas operadoras ya no remiten para conformidad sus modelos de contrato de abonado antes de su comercialización, de la siguiente manera: "Brindar observaciones a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras"	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	SR	SR	SR	7	6	3	16		Se remiten 16 casos de presunto incumplimiento a la normativa para que la GSF adopte las acciones que correspondan.		SGPU	
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Modelo de contrato desampliado	SR	SR	SR	SR	SR				79		Se gestionó la atención de 79 casos de usuarios ante distintas empresas operadoras.		SGPU	
2.4	Realizar propuestas de mejoras de aplicativos web que brinden información.	Propuesta de mejora comunicada a GICE	1									0,00	0,00	Se elimina esta actividad.	Se elimina este actividad, ya que de acuerdo al PEI, se reemplazará por actividad "Proponer mecanismos para informar sobre los planes tarifarios, sus cambios y/o los de mayor conveniencia para los usuarios dado sus patrones de consumo"	SGPU
2.5	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el SIRT.	Boletines	12	1	1	1	3					0,00	0,00	Se elimina esta actividad.	Se elimina esta actividad, ya que de acuerdo al PEI, se reemplazará por actividad "Proponer mecanismos para informar sobre los planes tarifarios, sus cambios y/o los de mayor conveniencia para los usuarios dado sus patrones de consumo"	SGPU
2.9	Gestionar el registro de tarifas de nuevas empresas operadoras en el SIRT	Empresas que registren tarifas por primera vez	SR	SR	SR	SR	SR	1			1		Se gestionó el registro de tarifas por parte de la empresa Glat Networks Peru S.A.		SGPU	
2.6	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Un Ad 3.1 PP3)	Intervenciones (5)	40	5	5	10		0	0	0		0,00	0,00	Se continúa con la evaluación de los expedientes correspondientes al primer semestre 2017 de las empresas Américel Perú S.A. (00085-2017-GSF), Entel Perú S.A. (00082-2017-GSF), Intermex Perú S.A. (00088-2017-GSF), Lave 3 Perú S.A. (00087-2017-GSF), Ojo del Perú S.A.C. (00083-2017-GSF), Telefonía del Perú S.A.A. (00089-2017-GSF), Telefonía Multimedia S.A.C. (00086-2017-GSF), Vatel Perú S.A.C. (00081-2017-GSF), América Móvil Perú S.A.C. (00084-2017-GSF), de los cuales se está coordinando el apoyo legal respecto a la aplicación	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	



SIPTEL
D. MAJORCA
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
R. CHALECA
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
K. 1963
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
M. SEMINARIO
O. G. 1963
10.15

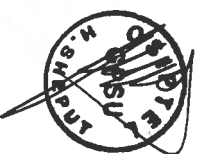
SIPTEL
P. REYES
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
G. S. F. 1963
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
M. MUNICIPIO
O. G. 1963
10.15

SIPTEL
YOGI
O. G. 1963
10.15

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución Trimestre			Cumplimiento Trimestre (c/b) * 100	Avance Anual al 1 Trm (c/a) * 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO						1 TRM (c)
3 ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS																
3.1	Asistencia técnica implementada (UM Ad PP)	Asistencia técnica	8			1	1	1		5	5	500.00	62.50	Se realizaron 5 asistencias técnicas a Asociaciones y Consejos de Usuarios.		SGPU
3.2	Elaborar la Agenda de Trabajo Conjunta con asociaciones de usuarios.	Agenda de trabajo	1		1		1			0	0	0.00	0.00	Se elimina esta actividad.		SGPU
3.3	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios de acuerdo a Agenda de Trabajo Conjunta - Asistencias técnicas implementadas (UM Ad PP)	Asistencia técnica	8			1	1	1			0	0.00	0.00	Se programó la primera actividad conjunta con Asociaciones de Usuarios para el segundo trimestre		SGPU
3.4	Elaborar informes técnicos para la celebración de convenios de cooperación con asociaciones (de acuerdo a demanda).	Informe técnico	SR	SR	SR	SR	SR	SR			0			No se han recibido solicitudes de convenios de cooperación de parte de Asociaciones de Usuarios		SGPU
3.5	Elaborar la propuesta de las actividades a incluirse en el POI de los Consejos de Usuarios	Documentos con propuestas de POI remitido a los CU	3			3	3	3		3	3	100.00	100.00	Se elaboraron 3 propuestas de actividades para el 2018, para cada Consejo de Usuarios, las mismas que fueron enviadas por correo electrónico, discutidas y aprobadas en Sesión Ordinaria de Consejo del Usuarios Región Norte y Región Sur.		SGPU
3.6	Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3			3	3	3		2	2	66.67	66.67	El Consejo Directivo aprobó el POI de los Consejos de Usuarios Región Norte y Región Centro.		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	SR	SR	SR	SR			0			No se encuentran actividades programadas en el POI de los Consejos de Usuarios en el primer trimestre.		SGPU
3.8	Realizar seguimiento a las labores de los Consejos de Usuarios	Informes semestrales de seguimiento	6							0	0		0.00	Se elimina esta actividad.		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	Esta actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre.	Se modifica redacción de actividad, de la siguiente manera: "Elaboración de Informe anual de actividades de los Consejos de Usuarios"	SGPU



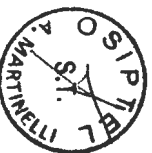
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trimestre (da)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
		UNIDAD DE MEDIDA ¹	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO					
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCION AL USUARIO													
4.1	Normas aprobadas (LM Act P7)	Resolucion de Consejo Directivo que aprueba norma	1			1	1			0	0.00	0.00	La aprobacion de la modificacion del Texto Unico Ordenado de las Condiciones de Uso se realizara en abril de acuerdo a lo coordinado con la Alta Direccion	SGPU
4.2	Elaborar proyectos de norma en materia de proteccion a usuarios.	Resolucion de Consejo Directivo correspondiente al proyecto de norma	1									0.00	Se propuso el reemplazo de esta actividad por la actividad "Modificar el Reglamento de calidad de la Atencion a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (proyecto de norma)", de acuerdo a lo establecido en el PEI.	SGPU
4.3	Analizar las herramientas de segmentación de las obligaciones y derechos de las empresas operadoras y de los usuarios de los servicios publicos de telecomunicaciones	Estudio	1									0.00	Se modifica redacción de acuerdo a lo solicitado por el PD. "Gestionar un nuevo texto de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea de fácil entendimiento por los usuarios".	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 publicos de telecomunicaciones, a través de una encuesta.	Estudio	1									0.00	Esta actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre	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									0.00	Esta actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre.	SGPU
4.6	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia	Informe de análisis	2									0.00	Esta actividad se encuentra programada para el segundo y cuarto trimestre.	SGPU
4.7	Elaborar el Plan de Capacitación Anual para usuarios y empresas	Plan de Capacitación aprobado	1		1		1			1	100.00	100.00	Se aprobó el plan de capacitación anual propuesto mediante informe N°121-GPSU/2018	SGPU
4.8	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Curso de capacitación	3			1	1			0	0.00	0.00	De acuerdo al Plan Anual de Capacitación aprobado por CG, esta capacitación se llevará a cabo en mayo del 2018.	SGPU
4.9	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Curso de capacitación	3									0.00	No se ha programado curso de capacitación a empresas operadoras para el primer trimestre.	SGPU
4.10	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						Esta actividad se realizará en la oportunidad que el Comité de Vigilancia identifique los problemas de los usuarios	SGPU
4.11	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						Esta actividad se realizará en la oportunidad que el Comité de Vigilancia identifique los problemas de los usuarios	SGPU
4.12	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						Esta actividad se realizará en la oportunidad que el Comité de Vigilancia identifique los problemas de los usuarios	SGPU
4.13	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						Esta actividad se realizará en la oportunidad que el Comité de Vigilancia identifique los problemas de los usuarios	SGPU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución Trimestre			Cumplimiento Trimestre % (c/a)*100	Avance Anual al Trimestre (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO						1 TRM (c)
4.14	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia	Documento de análisis	1										Esta actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	SGPU	
4.15	Divulgar 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	2										Esta actividad se encuentra programada para el segundo y cuarto trimestre	Se incluye actividad de acuerdo al PEI	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	2			3	3	150.00	25.00	Capacitación de Medidas Extraordinarias del TRASU, presentación de resultados alcanzados por las Oficinas Desconcentradas en el año 2017 y Conversatorio sobre aplicación de Resolución que aprueban Normas sobre la prestación del Servicio de Televisión de Paga, DE RESOLUCIÓN QUE APRUEBAN NORMAS SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA.		GOD
5.2	Elaborar informe de las intervenciones satisfactorias en la solución de problemas de los sev de telecomunicaciones reportados por los ciudadanos en las provincias del Perú (Excepio Lima y Callao)	Informe técnico	4			1	1	1		1	1	100.00	25.00	Informe (N° 00001-GOD/2018) donde se analiza el comportamiento de las gestiones solucionadas en todo el año 2017, conllevando con un porcentaje de solución del 52.5%.		GOD
5.3	Desarrollar visitas de seguimiento a la gestión de las OD	Visitas de seguimiento	12				3	3		3	3	100.00	25.00	Se realizaron visitas a las Oficinas de Arequipa, Ica y Tumbes.		GOD
5.4	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités descentralizados	12	1	1	1	3	0	0	0	0	0.00	0.00	Se ha iniciado esta actividad, puesto que se considerará en la actividad "Desarrollar reuniones virtuales de coordinación con el personal de las OD, actualización en temas normativos y de gestión". La denominación de esta actividad reemplaza a la de "Desarrollar reuniones virtuales para reforzar y actualizar temas normativos y de gestión, al personal de las OD", incluido en las modificaciones presentadas y que se visualizarán en el II trimestre.		GOD
6 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																
6.1	Emisión resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R	10,462	8,124	8,031	26,617					STRASU
6.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R	10,021	8,907	7,290	26,218					STRASU
6.3	Emisión Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R	4,974	5,574	6,592	17,130					STRASU
6.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R	S.R	S.R	S.R	S.R	4,882	5,054	6,189	16,125					STRASU



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/a)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Largo alcanzado (Barras horizontales sobre el logo de la mesa)	Problemas presentados y medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas mesas que no se ajuste de acuerdo a lo programado	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ITRM (b)	ENERO	FEBRERO						MARZO
7	DEMANDAS 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								0.00	Programado al II y V Trimestre		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								0.00	Programado al III Trimestre		STTRASU	
8	INFORME DE LABOR RESOLUTIVA														
8.1	Elaborar informes sobre labor resolutoria del TRASU que incluya la casística relevante y las principales problemáticas presentadas en la resolución de apelaciones y quejas que llegan a conocimiento de TRASU	Informes de situación	2		1	1			1	1	100.00	50.00	Mediante Informe 00023-TRASU/2018 de fecha 28 de marzo de 2018 la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU emitió el Informe de Labor Resolutiva correspondiente al segundo semestre del año 2017. En el mencionado informe se recoge información estadística respecto de los expedientes ingresados y resueltos por el TRASU, principales criterios adoptados por el Tribunal, así como las principales acciones efectuadas por la STTRASU		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.	S.R.	S.R.			1	1			Con fecha 22 de febrero de 2018 se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL. Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 25 de febrero de 2018 y en la página web del OSIPTEL. En la mencionada Resolución se declara por el plazo de dieciocho (18) meses, la necesidad de establecer medidas extraordinarias ante la sobre carga procesal que enfrenta el TRASU y la imposibilidad material de atender los expedientes ingresados a dicho Tribunal, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.		ST
10	DEFINIR Y ADMINISTRAR LOS DIFERENTES APLICATIVOS WEB QUE BRINDAN INFORMACIÓN A LOS USUARIOS														
10.1	Publicar interna y externamente, a través de la web, las resoluciones que consulten precedentes de observancia obligatoria y jurisprudencia, para mejorar el conocimiento y disminuir las apelaciones y quejas	Resolución publicada a través de la web o el S.S.U.R	20	5	5			5	5		100.00	25.00	Con Memorando N° 00226-TRASU/2018 se remite la información de 5 resoluciones emitidas por el TRASU para que la Gerencia de Comunicación Corporativa efectúe su publicación en la página web institucional. Las Resoluciones emitidas corresponden a casística respecto de reclamos por calidad en la prestación del servicio (Exp. N° 018026-2017/TRASU/ST-RA), facturación del cargo por venta en cuotas (Exp. N° 013041-2017/TRASU/ST-RA), facturación de Roaming Internacional (Exp. N° 025396-2017/TRASU/ST-RA), veracidad de la información (Exp. N° 027690-2017/TRASU/ST-RA) y cobro de reintegro de precio de equipo (Exp. N° 036599-2017/TRASU/ST-RA).		STTRASU



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGÁNICAS
INVOUCRADAS

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

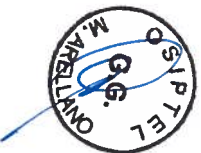
PROGRAMACIÓN FÍSICA

ORDEN	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	EJECUCIÓN	I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			ANUAL 2018 (a)			Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/b)*100			
A1	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI	Porcentaje	95%				0.00	Programado para el II y IV trimestre.		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%				0.00	Programado para el II y IV trimestre.		Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%				0.00	Programado para el II y IV trimestre.		Gerencia General
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje	95%				0.00	Programado para el II y IV trimestre.		Gerencia General
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%				0.00	Programado para el II y IV trimestre.		Gerencia General



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018					Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual a I Trm (d/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)						
1 Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución																	
1.1	Participación en espacios de discusión nacional (público, privada)	Participaciones	SR				SR	3	2	3	8					Presidencia	
1.2	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR				SR	6	6	6	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	0	0	0					CG	
1.4	Suscripción de Convenios con entidades públicas y privadas.	Convenios	SR				SR	0	0	0	0					Presidencia	
1.5	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza y Vocales de los Cuerpos Colegiados.	Resolución	SR				SR	0	1	0	1					Presidencia	
1.6	Aprobar documentos de gestión de la Institución.	Resolución	SR				SR	1	1	2						Presidencia	
1.7	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OSIPTEL y otros documentos de gestión.	Documentos de seguimiento	12	4			4	4	4	4	4	100.00	33.33	Se elaboraron las comunicaciones del PEI, POI, Programa Presupuestal y del Presupuesto		Presidencia	
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			1	1	1	1	2	200.00	33.33			Gerencia General	
3 Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones																	
3.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares	Participaciones	SR				SR	2	2	1	5					Presidencia	
3.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR				SR	1	1	1						Presidencia	
3.3	Gestionar la evaluación del OSIPTEL bajo la metodología PAEPER	Evaluación	1										0.00	Programado para el IV trimestre.		Gerencia General	

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 **Monitoreo del I Trimestre**

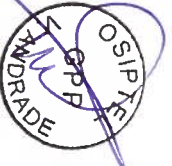
UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
INNOVURDAS : AFEAS, Planeamiento, Presupuesto, Racionalización, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la institución.
- Actividad 2 : Formulación, aprobación y evaluación de las Políticas Nacionales de Obligatorio cumplimiento
- Actividad 3 : Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo
- Actividad 4 : Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto
- Actividad 5 : Programación y Formulación del Presupuesto
- Actividad 6 : Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto inicial de Apertura
- Actividad 7 : Monitoreo de la Ejecución Presupuestal
- Actividad 8 : Evaluación del Presupuesto
- Actividad 9 : 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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE	
			ANUAL		TRIMESTRAL	EJECUCION	Cumplimiento				Avance Anual al
			2018 (a)		(b)	(c)	% (cb)*100	Trim (ca)*100	(Breve comentario sobre el logro de la meta)	Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
	% alineamiento entre documentos de gestión estratégico y operativos	Porcentaje	100%					0.00	Programado para el IV Trimestre		Planeamiento
	% de modificación de metas físicas	Porcentaje	<= 7.2%					0.00	Programado para el IV Trimestre		Planeamiento
	% de efectividad de la programación presupuestal	Porcentaje	90%					0.00	Programado para el IV Trimestre		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	La carga presupuestal en el Sistema SAI estuvo disponible desde el primer día laboral de 2018, tal que la carga presupuestal se realizó la última semana del 2017		Presupuesto
	% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF	Porcentaje	100%					0.00	Programado para el IV Trimestre		Presupuesto
	% del monto del presupuesto autorizado en certificaciones	Porcentaje	90%		50.00%		31.00%	62.00	34.44	No se cumplió con la certificación anual de las planillas de remuneración debido a las decisiones tomadas por la Alta Dirección que debían ser proyectadas al 31/12/2018.	Presupuesto





TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN		I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLE
			2018 (a)	1	(b)	(c)	(c)	Cumplimiento % (c/a)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100			
	Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Porcentaje	>=1						0,00	Programado para el IV Trimestre		Presupuesto
	Índice de satisfacción promedio del cliente interno (ESC)	Porcentaje	>= 70%						0,00	Programado para el IV Trimestre		Racionalización
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%						0,00	Programado para el IV Trimestre		Comité Control Interno
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	85%						0,00	Programado para el IV Trimestre		Comité Riesgos
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación	Porcentaje	100%						0,00	Programado para el IV Trimestre		Comité de Innovación
R	Certificación del SGC de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015	Certificado otorgado	1						0,00	Programado para el IV Trimestre		Racionalización
	% cumplimiento de gestión de actividades internacionales relacionadas con el OSIPTEL	Porcentaje	100%						10,00	Se han realizado las gestiones acorde a las actividades internacionales programadas		RRII
	% de propuestas del área de RRI/ICTI implementadas	Porcentaje	100%						10,00	Se ha cumplido todo lo propuesto por el área y los encargos de la Alta Dirección		RRII
	% cumplimiento de los requerimientos de las unidades orgánicas del OSIPTEL	Porcentaje	100%						100,00	Se coordina permanentemente para cumplir los requerimientos		RRII

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual a I Trim (ca)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)						
1	Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la institución.																
1.4	Desarrollar la Evaluación del PEI 2014-2017 - A.II Semestre de 2017	Evaluación	1			1	1			1	1	100,00	100,00	Con el Informe 054-GPP-2018 se remitió a la Alta Dirección la evaluación anual del PEI, correspondiente a las metas programadas para el año 2017 y cierre del periodo.		Planeamiento	
1.5	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2020 - A.I Semestre de 2018	Evaluación	1										0,00	Programado para el III Trimestre		Planeamiento	
1.6	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2017 al II Semestre del año	Evaluación	1				1	1			1	1	100,00	100,00	Con el Informe 040-GPP-2018 se remitió a la Alta Dirección la evaluación anual del POI 2017		Planeamiento
1.7	Desarrollar el monitoreo y la evaluación del cumplimiento del POI 2018	Evaluación	3										0,00	Programado para el I Trimestre		Planeamiento	
1.8	Formular y gestionar la aprobación del POI 2019	POI aprobado	1										0,00	Programado para el IV Trimestre		Planeamiento	



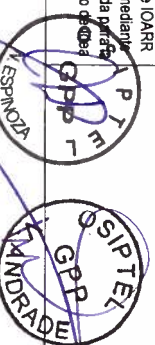
ID	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN	I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE	
			ANUAL 2018 (a)	TRIMESTRAL I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (db) * 100				Avance Anual al I Trim (da) * 100
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	Con Carta 0001-GPP/2018 se remitió a la PCM el Informe Anual de evaluación del cumplimiento de metas de las PNOC de año 2017.	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	Programado para el II Trimestre	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	Programado para el IV Trimestre	Planeamiento
3	Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo									
3.1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial.	Informe Técnico	SR						Programado para el III y IV Trimestre	Planeamiento
3.2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2019 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencia del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2					0.00	Programado para el III y IV Trimestre	Planeamiento
4	Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto									
4.3	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	SR			SR			No hubo ningún requerimiento	Planeamiento
4.4	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	1		1	100.00	25.00	Se elaboró el Boletín Informativo N° 01-2018 (Evaluación Anual de Metas 2017), la cual se remitió a todo el personal del OSIPTEL, a fin de comunicarle los logros alcanzados por la institución.	Planeamiento
4.5	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2019	PP aprobado	1					0.00	Programado para el II Trimestre	Planeamiento
5	Programación y Formulación del Presupuesto									
5.1	Establecer Directrices para la programación de Presupuesto Público	Directiva	1					0.00	Programado para el II Trimestre	Presupuesto
5.2	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1					0.00	Programado para el II Trimestre	Presupuesto
5.3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1					0.00	Programado para el II Trimestre	Presupuesto
5.4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	2					0.00	Programado para el II Trimestre	Presupuesto
5.5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1					0.00	Programado para el II Trimestre	Presupuesto
5.6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	3					0.00	Programado para el III Trimestre	Presupuesto
5.7	Sustentar el presupuesto MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión	3					0.00	Programado para el III y IV Trimestre	Presupuesto



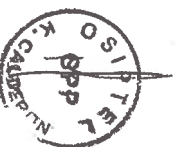
IDU	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN		EJECUCIÓN	TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE				
			ANUAL 2018 (a)	TRIMESTRAL I (b)			Cumplimiento % (cb)*100	Avance Anual al I Trim. (ca)*100							
6 Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura															
6.1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura -PIA	PIA aprobado	1						Programado para el IV Trimestre		Presupuesto				
6.2	Ejecutar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SIAF: recepción del PCA, distribución por unidad ejecutora y priorización de las partidas.	Proceso concluido	1	1		1	1	100.00	Durante los primeros días del mes de Enero 2018 en coordinación la secretaría del MEF se realizó: - La carga de la Programación de Compromisos Anual (PCA) - La priorización de los clasificadores del gasto y sus montos asignados.		Presupuesto				
6.3	Ejecutar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1						Programado para el IV Trimestre		Presupuesto				
7 Monitoreo de la Ejecución Presupuestal															
7.1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público	Directiva publicada	1						Programado para el IV Trimestre		Presupuesto				
7.2	Desarrollar la Directiva de ejecución presupuestal	Directiva aprobada	1		1	1		0.00		Se solicita Eliminación. La directiva se encuentra vigente y fue aprobado en el 2016	Presupuesto				
7.3	Organizar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	SR	SR		775	775	Se emitieron certificados por un monto de hasta \$/ 26 054 279	Presupuesto				
7.4	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	12	1	1	1	3	1	1	3	Durante el primer trimestre se aprobaron las Modificaciones Presupuestales de los meses de diciembre 2017, enero y febrero 2018, con Resoluciones de Gerencia General N° 002-GG/2018, N° 0022-GG/2018 y 0049-GG/2018 respectivamente	Presupuesto			
7.5	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	Reportes	16	2	1	1	4	2	0	2	4	100.00	25.00	Se emitieron Informes Gerenciales de los meses de diciembre 2017 mediante informe N° 016-GPP/2018, enero y febrero 2018 con informe N° 048-GPP/2018 y N° 049-GPP/2018 respectivamente; así como el informe para el Consejo Directivo remitido con informe N° 015-GPP/2018	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	1		1			100.00	25.00		Presupuesto



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (db)*100	Avance Anual al I Trim (ca)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)		ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO						MARZO
8 Evaluación del Presupuesto																
8.1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2017	Acta	1				1	1			1	100.00	100.00	Con Fecha 13 de Febrero se firmó El Acta de conciliación del Marco Legal y ejecución del Presupuesto Ejercicio 2017 y con carta N° 005-GPP/2018 se remiten a la Dirección General de contabilidad Pública del MEF los formatos correspondientes.		Presupuesto
8.2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2018	Acta	1									0.00	Programado para el III Trimestre		Presupuesto	
8.3	Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2017	Evaluación	1									0.00	Programado para el II Trimestre		Presupuesto	
8.4	Desarrollar la evaluación del presupuesto semestral I Semestre 2018	Evaluación	1									0.00	Programado para el III Trimestre		Presupuesto	
8.5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Reportes	60		5	10	15		5	10	15	100.00	25.00	Con fecha 14 de marzo de 2018 se presentó a la Contraduría Pública de la Nación los Estados Financieros y la Información Presupuestaria al 31 de diciembre de 2017, con carta N° 00536-GAF/2018		Presupuesto
		Memorias	2				1	1			1	1	100.00		50.00	Presupuesto
		Notas	2				1	1			1	1	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	Programado para el III y IV Trimestre		Presupuesto	
10 Programación Multianual de inversión y Gestión de inversiones																
10.1	Programación Multianual de inversiones	Documento	1				1	1			1	100.00	100.00	Mediante informe N° 0052-GPP/2018 del 26.03.2018 se remitió a la Gerencia General la Programación Multianual de inversiones 2019-2021. Mediante Carta N° 00104-PD/2018 se remite la cartera de inversiones 2019 - 2021 del OSIPTEL para su inclusión en la Programación Multianual de Inversiones 2019 - 2021.		Inversiones
10.2	Elaboración de fichas técnicas o estudios de preinversión.	Estudio	1									0.00	Programado para el II Trimestre	Se solicitó la modificación del cronograma para el IV Trimestre, debido a que la ejecución del proyecto se realizará en el año 2019.	Inversiones	
10.3	Evaluación de fichas técnicas o estudios de preinversión	Informe de Evaluación	1									0.00	Programado para el II Trimestre	Se solicitó la modificación del cronograma para el IV Trimestre, debido a que la ejecución del proyecto se realizará en el año 2019.	Inversiones	
10.4	Registro de inversiones	Registro en Banco de Proyectos	2			1	1		2	2		200.00	100.00	1) El 20.03.2018 se realizó el registro y aprobación de la inversión de Optimización denominada: "Adquisición de software para la gestión en los servicios en línea portal Web del OSIPTEL, distrito de San Borja, departamento de Lima" con código unificado: 2386206. 2) El 19.03.2018 se realizó el registro del Formulario N° 08: Registro de Ideas de IOARR denominada: "Ampliación Marginal mediante una escalera de evaluación presuñada para la sede central del OSIPTEL" con código de Obra N° 1276.	Inversiones	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACION MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestro			Cumplimiento I Trimestro (db) % 100	Avance Anual al I Trim (da) % 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO					
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								Inversiones
11	Actualización de los Documentos de Gestión														
11.1	Actualizar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC, MAPRO	Documentos actualizados	SR				SR	2			2		Se actualizó el Clasificador de Cargos (RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 002-2018-PD/OSIPTEL) y el Cuadro de Asignación de Personal (RESOLUCION DE PRESIDENCIA N° 005-2018-PD/OSIPTEL)		Racionalización
12	Gestión de Procesos Institucionales														
12.1	Gestionar la mejora de los procesos institucionales comprendidos en el MAPRO u otros documentos y/o sistemas relacionados con los procesos institucionales	Procesos Mejorados	SR				SR						Actualmente con la actualización de procesos se están incorporando mejoras que serán aprobados en el II Trimestre.		Racionalización
12.2	Simplificación de directivas/instructivos y alineamiento con los procesos institucionales.	documento gestionado	SR				SR						Programado para el II Trimestre		Racionalización
12.3	Seguimiento a la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe de evaluación Informe de auditoría externa	2 1									0.00	Programado para el III Trimestre		
12.4	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	Informe de Resultados	2			1	1			0	0	0.00		De acuerdo con lo aprobado en el nuevo PEI, se ha solicitado la modificación del cronograma al 2do trimestre, y el nombre de la tarea (Nombre anterior de la tarea: Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI) - Nombre modificado: Gestionar y optimizar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI), focalizando la evaluación de los gerentes.)	Racionalización
12.5	Gestionar la mejora de los estándares de Atención al Ciudadano del Manual de Mejora de Atención a la Ciudadanía (MAC)	Estándares Mejorados en su calificación	3									0.00	Programado para el IV Trimestre		Racionalización
12.6	Diseño de sistema integral de gestión basado en procesos	Informe de Resultados	1									0.00	Programado para el IV Trimestre		Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (ca)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					
13	Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)													
31.1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	4	1			1	1		1	100.00	25.00	Informe Nro. 00001-CCI-2018 de fecha 8 de febrero de 2018, informando la evaluación anual 2017 de la implementación del sistema de control interno y comité de riesgos	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	1			0.00	0.00	El periodo de ejecución programado (I trimestre 1) corresponde a la fecha histórica en la que Contraloría solicita la evaluación y apertura del aplicativo informático. Sin embargo por los cambios en la gestión de la Contraloría durante el 2018, aún no solicitan la evaluación ni está activada la sección en el sistema. Se ejecutará la actividad cuando lo disponga la Contraloría.	Racionalización
13.3	Actividades de capacitación a los miembros de Comité de Control Interno	Cursos o talleres	1								0.00	0.00	Programado para el II Trimestre	Racionalización
13.4	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	Acciones de sensibilización	2				1	1		1	100.00	50.00	Durante el primer trimestre se colocaron afiches alusivos a la importancia del Control Interno en los bloques de los locales institucionales. Los afiches se basan en el material gráfico elaborado por Contraloría para fomentar el conocimiento sobre Control Interno.	Racionalización
13.5	Evaluación externa de la implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad (Consultoría)	Informe de Evaluación	1								0.00	0.00	Programado para el II Trimestre	Racionalización
13.6	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de Trabajo aprobado	1								0.00	0.00	Programado para el IV Trimestre	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	1		0	0.00	0.00	El informe de seguimiento está en elaboración. Se culminará durante el 2do trimestre.	
14.2	Gestionar acciones de capacitación a los miembros del Comité de Riesgos	Cursos o talleres	1								0.00	0.00	Programado para el III Trimestre	Racionalización
14.3	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización	2								0.00	0.00	Programado para el II Trimestre	Racionalización
14.4	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de trabajo aprobado	1								0.00	0.00	Programado para el IV Trimestre	Racionalización



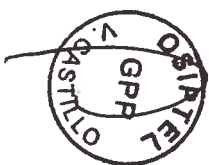
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (a/b)*100	Avance Anual al I Trimestre (a/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD / TAREA	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO						I TRIM (c)
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		1		1	100.00	100.00	Se elaboró y el 02.02.2018 la alta dirección (PD y GC) aprobó el Plan de trabajo del Sistema de Gestión de Innovación		Innovación
15.2	Seguimiento al Plan de trabajo	monitoreos	2										0.00	Programado para el II Trimestre		Innovación
15.3	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	12	1	1	1	3	1	1		2	66.67	16.67	1)Mediante Memorandum N° 57-GPP/2018 del 13.03.2018 se remitió el registro de evaluación de ideas de la propuesta: "Módulo de atención de usuarios electrónico para alertas de incidentes y/o eventos de los servicios de telecomunicaciones". 2) Mediante Memorando N° 32-GPP/2018 del 14.02.2018 se remitió el procedimiento de gestión de ideas y mediante Memorando N° 69-GPP/2018 se remitió el levantamiento de observación del procedimiento de Gestión de Ideas, obteniendo la conformidad de GAF, GPSU, GOD.	No se logró concretar el tercer registro. Sin embargo, se continúa con el proceso de gestión de ideas.	Innovación
15.4	Gestionar el desarrollo de las iniciativas de innovación	Iniciativa desarrollada	3										0.00	Programado para el II Trimestre		Innovación
15.5	Brindar asesorías para la formulación de propuestas innovadoras	Asesorías	SR					SR						No hubo requerimiento		Innovación
15.6	Gestionar la suscripción del convenio con RENIEC para la cooperación interinstitucional referente a temas de innovación.	Convenio firmado	1			1	1		1		0	0.00	0.00		Se elaboró la propuesta de convenio marco con RENIEC y la GAL, comunicó que se contaba con un convenio marco firmado con RENIEC, se está evaluando el alcance del convenio.	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		1		1	100.00	25.00	El 16.03.2018 se desarrolló un taller de ideación con la participación de personal de las gerencias de ST, GPP, GTICE, GSF, GPSU, GOD, GCC, GPRC, PP.		Innovación
15.8	Diseñar una propuesta de Laboratorio de innovación del OSIPTEL	Propuesta de Laboratorio diseñado	1										0.00	Programado para el III Trimestre		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										0.00	Programado para el II Trimestre		Racionalización
16.2	Gestionar la atención de otros encargos institucionales (SGC, MEG, etc.)	Encargos atendidos	SR					SR								Racionalización



TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN	I TRIMESTRE				Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecuto de acuerdo a lo programado	RESPONSABLE
			ANUAL 2018 (a)	TRIMESTRAL I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (cb)*100	Avance Anual al I Trim (ca)*100				
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	Programado para el III Trimestre		SGC
17.2	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1					0.00	Programado para el II Trimestre		SGC
17.3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	4	1	1	1	100.00	25.00	Se cumplió con la tarea		SGC
17.4	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	Revisión	2	1	1	1	100.00	50.00	Se cumplió con la tarea, aunque no en el mes planeado.	La GG solicitó reprogramar para marzo la RxD	SGC
17.5	Alinear documentos del SGC a los objetivos y resultados esperados del PEI 2018 - 2022, conforme a la Norma ISO 9001:2015	Documentos aprobados	33	3	3	6	0.00	0.00	No se cumplió con la tarea	- No se logró contar con el PEI aprobado conforme lo planeado. - Se cambió la forma de trabajar y, - No se contó con el personal planeado (asistente o Analista del SGC)	SGC
18 Administración del Modelo de Gestión del OSIPTEL (MGO)											
18.1	Alinear los procesos institucionales a la Gestión por Procesos en el Marco del MEG	Procesos alineados	6					0.00	Programado para el III y IV Trimestre		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					0.00	Programado para el II y III Trimestre		RRII
19.2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR		SR					No se presentaron problemas	RRII
19.3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos internacionales	5	1	1	1	100.00	20.00	Durante el I Trimestre, se tuvo la colaboración de la CNMC para la participación de dos representantes del OSIPTEL en una pasantía, en el marco de Cooperación Internacional.	No se presentaron problemas	RRII
20 Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución											
20.1	Ejecutar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR		SR				Se mantiene contacto continuo con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Presidencia del Consejo de Ministros para el cumplimiento de la agenda del OSIPTEL	No se presentaron problemas	RRII



TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL		EJECUCIÓN		I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas (Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado)	RESPONSABLE	
			2018 (a)	1 (b)	2	2	1 (c)	1	Cumplimiento % (c/b)*100				Avance Anual al I Trim (c/a)*100
20.2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	10		2	2	1	1	50.00	10.00	El OSIPTEL participó en un evento internacional: el GSMA Mobile World Congress 2018	Debido a temas presupuestales y la priorización de otros proyectos relacionados al OSIPTEL, no se participó en otros eventos internacionales.	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	Programado al IV Trimestre		RRII
20.4	Gestionar las contribuciones del OSIPTEL a otros agentes del sector, a nivel internacional	Contribuciones	6		1	1	1	1	100.00	16.67	En el marco de la participación de PD, se realizó una contribución de manera extraordinaria en la mesa redonda del MWC 2018.	No se presentaron problemas	RRII
20.5	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2							0.00	Programado para el III y IV Trimestre		RRII



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

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

ESTRUCTURA

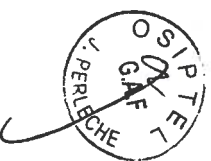
- Actividad 1 : Abastecimiento de Bienes y Servicios
- Actividad 2 : Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones
- Actividad 3 : Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones
- Actividad 4 : Seguridad
- Actividad 5 : Ecoeficiencia
- Actividad 6 : Mantenimiento de Infraestructura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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas
			2018 (a)	(b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100		
						Avance Anual al 1° Trm (c/a)*100		
R	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	90%	90%	44%	49.33	49.33	De los nueve (09) requerimientos recibidos: Dos (02) de ellos GT/CE no ha brindado información para continuidad de procedimientos de selección Dos (02) requerimientos han sido presentado de forma extemporánea por AU, es decir fuera de fecha para cumplir la programación. Uno (01) no cuenta con información de mercado suficiente para determinar valor referencial. Cuatro (04) convocados dentro del trimestre.
	% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	62.50	62.50	Se realizaron observaciones a la documentación presentada por el ganador de la buena pro para firma de contrato, por lo cual se suscribieron fuera del plazo estándar (1 día + 20%). La totalidad de contratos se han suscrito dentro del plazo legal y cumpliendo las normas legales vigentes.
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111.11	111.11	Todos los procedimientos de selección fueron adjudicados, no se declaró desierto ningún procedimiento de selección.



INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				EJECUCIÓN				I TRIMESTRE		Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
			2018 (a)	I (b)					Cumplimiento % (cb) * 100	Avance Anual al I Trim (ca) * 100					
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%		80%				87%		108,75	108,75				
A4 % de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	90%		90%				91%		101,11	101,11	Se efectuaron actividades programadas y se logró cumplir con indicador			
A6 % de cumplimiento de actividades del Plan de Eficiencia	Porcentaje (estado)	90%		90%				100%		111,11	111,11	Se efectuaron actividades programadas y se logró cumplir con indicador			
A7 % de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%		90%				93%		103,67	103,67	Se efectuaron actividades programadas y se logró cumplir con indicador			
A8 % de pedidos a almacén atendidos en un plazo de 03 días hábiles de requeridos	Porcentaje (estado)	90%		90%				91%		101,11	101,11	Se efectuaron las atenciones solicitadas por usuarios en el plazo establecido en el indicador.			
N° ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (cb) * 100	Avance Anual al I Trim (ca) * 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
1 Abastecimiento de Bienes y Servicios															
1.1 Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1				1	1			1	100,00	100,00	Se aprobó el PAC dentro del plazo establecido por la normativa de contrataciones del estado.	
1.2 Elaborar los informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones	Evaluación	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100,00	25,00	Se vienen realizando los informes de manera mensual.		
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				1	100,00	100,00	Se cumplió con la modificación del P-PAP-04 dentro del Primer Trimestre		
1.4 Elaborar documentos estándar Formato de EETT/DR	Formato Aprobado	1	1				1			1	100,00	100,00	Se cumplió con la elaboración de documentos estándar		
1.5 Elaborar documento estándar Formato de Solicitud de Cotización para procesos de contratación críticos	Formato Aprobado	1	1			1			1	1	100,00	100,00	Se elaboró el documento de acuerdo a lo programado		
1.6 Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR				SR	1	5	5	11			Se ha elaborado los estudios de mercado de acuerdo a lo regulado en la normativa		

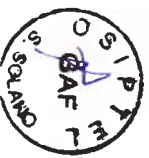


Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUMPLIMIENTO DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (a/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/d)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)
1.7	Gestionar las compras menores	Orden	SR				SR	82	77	41	200		Se cumplió con la emisión de las órdenes correspondientes a compras menores		
1.8	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR				SR	0	2	1	3		Se desarrollan los procedimientos de selección en los plazos establecidos en la normativa de contrataciones		
1.9	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR				SR	3	8	1	12		Se emiten los contratos/órdenes dentro del plazo legal previsto en la normativa de contrataciones		
1.10	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	92	100	100	SR	92	100	100	100		Se ha realizado la gestión administrativa de los contratos que ha suscrito el OSIPTEL		
2 Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones															
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se informó los resultados de la fiscalización posterior del mes de diciembre 2017 con Informe N° 00134-GAF/IOG/2018 de fecha 27/03/2018	
3 Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones															
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TRIET o ejecución contractual que se puedan realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tipos por correo electrónico o Memorando)	4	1			1			1	1	100.00	25.00	Se ha remitido TIP sobre la aplicación de penalidades de acuerdo a la normativa de contrataciones del Estado.	
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 TRIET.	charlas y/o talleres	4	1	1		2		2		2	100.00	50.00	En el mes de febrero se dictaron dos charlas de capacitación.	
4 Seguridad															
4.2	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR				SR	10	10	11	31		Se efectuaron 31 actividades programadas en el Plan.		
5 Eficacia															
6.1	Elaborar el Plan de eficacia	Plan aprobado	1		1		1			1	1	100.00	100.00	En el mes de marzo se aprobó el Plan de Eficacia	
6.2	Ejecutar el plan de eficacia	Acciones	SR				SR			3	3		Se realizaron 03 actividades programadas en el I Trimestre.		
6 Mantenimiento de Infraestructura y Equipos															
7.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Calvez Barrenechea, Oficinas Descentralizadas y Centros de Orientación.	Plan aprobado	1		1		1			1	1	100.00	100.00	En el mes de marzo se aprobó el Plan de Mantenimiento.	
7.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR				SR	9	9	10	28		Se efectuaron 28 actividades programadas en el Plan.		



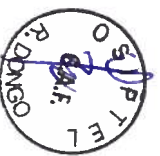
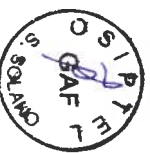
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 **Monitoreo del I Trimestre**

UNIDADES ORGANICAS		GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS										
INVOICURADAS		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										
PROGRAMACION FISICA												
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO /ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	PROGRAMACION TRIMESTRAL I (b)	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas			
					EJECUCION (c)	Cumplimiento % (cb)*100	Avance Anual al I Trim (ca)*100					
A1	% de documentos externos derivados a las unidades organicas dentro de plazo previsto (derivados el mismo día de recepción)	Porcentaje	95%	95%	99%	104.49	104.49	Se derivó la documentación ingresada en el tiempo oportuno	No se presentó problemas			
A2	% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido	Porcentaje	95%	95%	66%	69.63	69.63	Se transfirieron 86 cajas al archivo externo	Transferencia tardía de las UO que ocasionó retraso en el trabajo de verificación y desglose del acervo documental (Inventario de documentos).			
A4	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	96%	96%	96%	100.00	100.00	Durante el 1er trimestre, se logró despachar el 96% de la documentación recibida.	no se presentaron problemas			
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACION MENSUAL 2018		Ejecucion I Trimestre		Cumplimiento I Trimestre % (cb)*100	Avance Anual al I Trim (ca)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
			CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO				
1	Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)											
1.1	Ejecutar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades organicas	Documentos Registrados	SR			SR	2.500	2.298	2.436	-7.234	Se realizó la derivación de documentos a las unidades organicas.	No se presentó problemas
2	Gestión de Archivo Central											
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades organicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR			SR	2	84	41	130	GPP, GSF, GTICE y ST transfirieron documentación al Archivo Central según el cronograma establecido.	Demora de las UO en la elaboración del inventario de transferencia documental y en la coordinación para el recibo de documentos en la sede de Gálvez Barnechea debido a la demanda de los servicios archivísticos.
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR			SR	2	84	0	86	Se transfirieron 86 cajas al archivo externo	Transferencia tardía de las UO que ocasionó retraso en el trabajo de verificación y desglose del acervo documental (Inventario de documentos).



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)		ENERO	FEBRERO	MARZO	ITRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ITRM (c)		
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos del OSIPTEL 2017	Evaluación	1	1				1	1			1	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		1		1	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	23			23	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		23		23	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	2										0.00	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	8	8	9	25	20	15	3	38	152.00	38.00	No se presentó problemas
4 Gestión de Documentación Interna (Mensajería)														
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despatchados	SR					SR	15 269	14 443	14 084	43 796		Demora en la entrega de documentación remitida y devolución de cargos vía servicio de mensajería, medida correctiva emisión de informes mensuales a contratantes indicando los pendientes al cierre de mes
5 Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA														
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2			1	1			1	1	100.00	50.00	No se presentó problemas

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 **Monitoreo del I Trimestre**

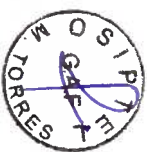
UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS : GERENCIAS: Gerencia de Administración y Finanzas - Recursos Humanos

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

PROGRAMACION FISICA

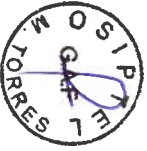
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)		EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100		
R	Índice de Clima Laboral	Porcentaje	75%				0,00	Programado para el IV Trimestre	
	Índice de Desempeño del Personal	Porcentaje	77%				0,00	Programado para el II Trimestre	
A1	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	22,00%	0%	0,00	0,00		Este indicador no debería ser considerado en la evaluación del I Trimestre 2018 debido a que se ha solicitado su modificación para estar alineados al PEI 2018-2022. En reemplazo de este indicador se ha propuesto estos 2 indicadores: - % de ejecución del Plan de Mejora de Clima: Se logró un avance del 13% - % de ejecución del Plan de Comunicación Interna: Se logró un avance del 13%
A2	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	15,00%	21%	141,40	23,57		



TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE				Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado					
			2018 (a)		(b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100							
A3	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar (Acumulado)	Porcentaje (Acumulado)	90%	22.00%	20%	92.73	22.67		Para el I trimestre se tenían programadas las actividades: "Noche de Talentos" y "Semana Saludable", con las cuales superabamos el 22% de ejecución, sin embargo se presentaron los siguientes problemas: 1. Noche de Talentos - A solicitud de la Alta Dirección se reprogramó para el mes de Mayo. 2. Semana Saludable - Debido a que no se logró concretar la disponibilidad de agenda de todos los proveedores (05) para la tercera semana de marzo, se tuvo que reprogramar para la primera semana de abril, la cual ya fue ejecutada.						
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	22.00%	22%	101.82	24.89								
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado				
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO			MARZO	I TRM (c)	Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100
1 Administración de Recursos Humanos															
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16				3	1	1	1	3	100.00	18.75	Se pagaron las planillas de remuneraciones de los meses de enero, febrero y marzo 2018, dentro de los plazos establecidos	
1.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12				3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se pagaron las planillas del personal CAS de los meses de enero, febrero y marzo 2018, dentro de los plazos establecidos	
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12				3	1	1	1	3	100.00	25.00	Se pagaron las planillas de practicantes de los meses de enero, febrero y marzo 2018, dentro de los plazos establecidos	



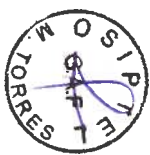
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/d)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1,4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12				3	1	1	1	3	100,00	25,00	Se gestionó la contratación de personal a través del servicio de intermediación laboral de los meses de enero, febrero y marzo 2018	
1,5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12				2		1	1	2	100,00	16,67	Se gestionó la facturación del Seguro Vida Ley de los meses de enero y febrero 2018	
1,6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12				2		1	1	2	100,00	16,67	Se gestionó la facturación del Seguro Médico de practicantes de los meses de enero y febrero 2018	
1,7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1										0,00	Programado para el IV Trimestre	
1,8	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1										0,00	Programado para el III Trimestre	Se ha solicitado la modificación del indicador " % de ejecución del Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna". Asimismo, el Plan se estará aprobando en el II Trimestre.
1,9	Elaborar el Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	Plan Aprobado	1				1				0	0,00	0,00		Las actividades empezarán a ejecutarse a partir del II Trimestre.
1,10	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima y Comunicación Interna	Actividades	SR				SR								
1,11	Realizar la Evaluación de Competencias	Evaluación	1										0,00	Programado para el II Trimestre	
1,12	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019	Reporte de Metas	1										0,00	Programado para el IV Trimestre	



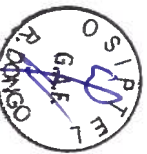
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre				Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1.13	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR				SR	5	7	1	13			En el I Trimestre 2018 se gestionó la publicación de las siguientes DDJJ: Enero: Abel Rodríguez, Luis Zambrano, Sergio Cifuentes, Cristhian de Dios y Humberto Sheput Febrero: Lorena Alcazar, Rocio Vasquez, Raúl García, Jhuly Olmos, Jorge Perfekte, Ricardo Magaña y Alejandro Moscol Marzo: Angel Paz	
1.14	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR				SR	7	6	10	23			En el I Trimestre se culminaron 14 procesos de selección CAP y 9 procesos de selección CAS	
1.15	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR				SR	13	15	13	41				
1.16	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	Fotocheck	SR				SR	23		17	40			Se gestionó la entrega de fotocheck para el personal ingresante bajo la modalidad de planilla, CAS y practicante	
2 Capacitación															
2.1	Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias	Plan Aprobado	1				1		1		1	100.00	100.00	Mediante Resolución de Gerencia General N° 00026-2018-GG/OSIPTEL de fecha 09 de febrero de 2018 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP Anualizado - Periodo 2018	
2.2	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP, basado en competencias.	Actividades	SR				SR		2	5	7			En el I Trimestre 2018 se realizaron las siguientes capacitaciones: Febrero: 1. IX Edición del Programa de Excelencia Regulatoria de España 2018 2. Contrataciones del Estado Marzo: 1. Sistema Nacional de Formación Multianual y Gestión de Inversiones (INVIERTE-PE) 2. Innovación y Gestión del Cambio 3. Temas vinculados al desarrollo personal 4. Curso de avanzada en derecho penal y proceso penal 5. Regulación en Servicios Públicos.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
2.3	Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.	Informe de Brechas	1								0,00	Programado para el II Trimestre		
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		1	100,00	100,00	El Plan Anual de Bienestar fue aprobado por Gerencia General el 31/01/2018 a través del proveído contenido en el Memorando N° 00101-GAF/2018	
													Las actividades realizadas en el I Trimestre fueron las siguientes Enero: 1. Aniversario Institucional 2. Programa de Vacaciones Útiles Febrero: 1. Día de la Amistad 2. Administración de Trámites de EsSalud 3. Programa de Vacaciones Útiles 4. Vales de Útiles Escolares Marzo: 1. Día de la Mujer 2. Administración de Trámites de EsSalud Actividades Mensuales 1. Estimulo por Cumpleaños 2. Masajes Antiestrés 3. Gimnasia Laboral 4. Atención Médica en Oficinas 5. Botiquines de Primeros Auxilios	
3.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR				SR	7	9	7	23			



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
3.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1				1		1	1	100,00	100,00	El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobó el Plan de SST mediante Acta N° 002-2013 de fecha 23 de febrero de 2018	
3.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR				SR	4	9	9	22		Las actividades desarrolladas en el I Trimestre fueron las siguientes: Enero: 1. Capacitación a los miembros del CSST 2. Campaña de Salud – Venta de Productos Orgánicos Febrero: 1. Inducción 2. Capacitación a los miembros del CSST 3. Simulacro para Casos de Emergencia 4. Campaña de Salud – Campaña Oftalmológica 5. Tip Saludable – Protégate contra las Alias Temperaturas 6. Anclaje de estantes en la pared 7. Desarrollo y Aprobación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo Marzo: 1. Inducción 2. Capacitación en temas de SST a todos los colaboradores	
3.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1				1		1	1	100,00	100,00	El 08 de marzo, con ocasión del Día de la Mujer, se entregó a todas las colaboradoras del OSIPTEL un presente	
3.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1				1			0	0,00	0,00	Se solicitó modificar la fecha de ejecución de esta actividad para el mes de diciembre debido a que en ese mes se celebra el Día Internacional de las Personas con Discapacidad. En el año 2017 esta actividad se llevó a cabo en el mes de diciembre.	
3.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia	Charla	1							0		0,00	Programado para el III Trimestre	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)	
4 Gestión del Curso de Extensión Universitaria																
4.1 (PN)	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria	Curso	1					1			1	1	100,00	100,00	Del 15 de enero al 09 de marzo de 2018 se realizó el XXII Curso de Extensión Universitaria. Mediante Informe N° 0018-GAF/2018 de fecha 28 de marzo de 2018 se presentaron los resultados del Curso a la GG	

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 **Monitoreo del I Trimestre**

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

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACION FISICA										
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACION TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
			2018 (a)	I (b)	EJECUCION (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trím (c/a)*100			
A4	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva	Porcentaje	100%	100%		86%	85.71	85.71	De los 80 viáticos tramitados en las etapas de otorgamiento y registro contable, 70 fueron solicitados dentro de los plazos que indica la Directiva, los cuales 60 fueron devengados dentro de un día hábil. Asimismo, 10 viáticos fueron solicitados fuera de los plazos, sin embargo 3 fueron otorgados antes del inicio de la comisión y 7 fueron otorgados durante el viaje.	En el 1er. trimestre se priorizó la elaboración presentación de los Estados Financieros y Estados Presupuestarios al 31.12.2017, adicionalmente en este periodo se presentaron problemas con la interfase SAI - SIAF. Por el cual en algunos casos se solucionó en forma manual, reportando el incidente a GTICE
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	100.00	De los 55 encargos tramitados en las etapas de otorgamiento y registro contable, 16 fueron solicitados dentro de los plazos que indica la Directiva, los cuales fueron devengados dentro de un día hábil. Asimismo, 39 fueron solicitados fuera de los plazos, sin embargo 18 fueron otorgados antes del inicio de la comisión y 21 fueron otorgados durante la comisión.	
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	89.82	En el mes de enero se aperturaron 31 cajas chicas. Al 31 de marzo de 2018 se han reembolsado 150 cajas chicas, de los cuales 128 fueron reembolsados dentro de los 5 días hábiles, 22 cajas chicas fueron reembolsados después de los 5 días hábiles.	En el 1er. trimestre se priorizó la elaboración presentación de los Estados Financieros y Estados Presupuestarios al 31.12.2017, adicionalmente en este periodo se presentaron problemas con la interfase SAI - SIAF. Por el cual en algunos casos se solucionó en forma manual, reportando el incidente a GTICE



INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE				Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas
		2018 (a)	1 (b)	Ejecución (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trím (c/a)*100			
A3 % de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	95%	100.00	100.00		Durante el primer trimestre algunos vouchers de egreso fueron emitidos en forma posterior al plazo establecido para el trámite de pago, debido a diferentes motivos como problemas con el SIAF, información del COI de parte del proveedor, etc. Sin embargo, se alcanzó el indicador al 95% de vouchers emitidos dentro de los 10 días de su devengado.	

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avances Anual al I Trím (c/a)*100	Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
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		1	1	100.00	100.00	Mediante Carta N° 536-GAF/2018 del 14 de marzo de 2018, se presentó ante la Dirección Nacional de Contabilidad Pública, los Estados Financieros y Estados Presupuestarios al 31/12/2017	Mejorar los tiempos de entrega de información de otras Áreas
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			1	1	2	1	1	100.00	18.18	Se presentaron los estados financieros de enero 2018 y febrero 2018.	Mejorar los tiempos de entrega de información de otras Áreas
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	1	1	1	1	3	1	1	100.00	25.00	Se remitió al MEF información al mes de diciembre 2017, enero 2018 y febrero 2018.	No se presentó problemas
2.2	Presentar los reportes de Contratación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	1	1	1	1	3	1	1	100.00	25.00	Se remitió a la SUNAT información: noviembre 2017, diciembre 2017 y enero 2018.	No se presentó problemas
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	1	1	1	1	3	1	1	100.00	25.00	Se remitió a la SUNAT información al mes de diciembre 2017, enero 2018 y febrero 2018.	No se presentó problemas



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)*100	Avance Anual al I Trm (ca)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO					I TRM (c)
3	Presentación de la versión oficial de los Libros Contables														
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros	96										0.00		
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	7	18	35	60				
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	1	9	6	16				
4.3	Control previo y registro contable de las cajas chicas	Registros	SR				SR	31	75	75	181				
5	Efectuar el pago a los proveedores														
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR				SR	760	616	583	1959				
6	Efectuar las acciones de subasta de fondos														
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR				SR		1	1				Durante el I trimestre 2018 se emitió el Informe N° 0012-GAF/FIN/2018 del 08/03/2018 a través del cual se comunicó el resultado de la Subasta de Fondos realizada el 27/02/2018, el mismo que fue elevado al Comité de Activos y Pasivos mediante Memo N°253-GAF/2018 del 09/03/2018.	
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	1			0	0.00	0.00		El 14/03/2018 mediante carta N° 536-GAF/2018 se presentaron los EFFF al 31/12/2017, por tal motivo el plazo para efectuar la evaluación vence el 14/04/2018.	

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



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGANICAS : Gerencia de Administración y Finanzas
 INVOLUCRAMOS : Área de Recaudación del Aporte

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Supervisión de los Aportes.
- Actividad 2 : Ejecutar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSPT/EL
- Actividad 3 : Ejecutar 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 : Ejecutar las acciones de cobranza de las multas administrativas

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			ANUAL 2018 (a)		EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100		
P	Porcentaje supervisado del aporte declarado del periodo tributario recientemente concluido	Porcentaje	85%					Programado para el IV trimestre	
	% de empresas que cumplen con su obligación tributaria	Porcentaje	86%					Programado para el IV trimestre	
A1	% de declaraciones juradas impagas con ordenes de pago emitidas	Porcentaje	90%					Programado para el IV trimestre	
A2	% de declaraciones juradas omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa	Porcentaje	90%					Programado para el II trimestre	
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	105.26	Se recibieron 29 documentos internos de los cuales 23 memorandos fueron de GSF realizando acciones de cobro de 14 memorandos mediante 14 cartas y del saldo de 6 documentos que fueron de ST, se realizaron acciones de cobro de 4 memorandos a través de 11 cartas; concuerdan a multas administrativas firmes o consentidas.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento % I Trimestre (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO				
1	Supervisión de los Aportes.												
1.1	Supervisar las bases impositibles de aportes	Supervisiones	SR				SR	3	1	6	10		
2	Efectuar las acciones de cobranzas por deudas de Aporte por Servicio de Supervisión al OSPTEL.												
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					Programado para el II y IV Trimestre	
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR				SR					No se ejecutó cobranza coactiva	
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									Programado para el IV Trimestre	
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									Programado para el IV Trimestre	
3.3	Imponer la multa a las empresas extemporáneas a la DJ mensual 2017	Resolución de Multa	SR				SR					No se impuso multas en el caso de las DJ mensual 2017	
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					No se impuso multas en el caso de las DJ mensual 2017	
3.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2015 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR									Programado en el II Trimestre	
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2016 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR									Programado en el III Trimestre	
3.7	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ Anual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR									Programado en el IV Trimestre	
3.8	Imponer la multa a las empresas omisas a la DJ mensual 2016, otros registros (ejem. comercializadoras).	Resolución de Multa	SR									Programado en el IV Trimestre	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)
4	Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas														
4.1	Emittir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR				SR	2	17	6	25				
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		1	1	100,00	33,33	Se logró capacitar virtualmente a 11 EO las cuales fueron convocadas en las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho y Cajamarca	
5.2	Elaborar cartas sobre las obligaciones tributarias para ser entregada a los aportantes a nivel nacional	Envios de cartas multiples	2				1	1		1	1	100,00	50,00	Se logró enviar a las 195 EO que no contaban con clave de acceso sus respectivas cartas inductivas.	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Monitoreo del I Trimestre

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								
PROGRAMACION FISICA										
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado	Problemas presentados y Medidas correctivas	
			2018 (a)		I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100			Avance Anual al I Trim (c/a)*100
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%					0,00	Programado al II Trimestre	
A3	% Solicitudes de asesoría legal que serían atendidas en plazo no mayor de doce (12) días hábiles	Porcentaje	84%	84%	90%	107,14	107,14		Se atendieron asesorías legales que previnieron a la opinión de la GAL, ha sido necesario sostener reuniones de coordinación con funcionarios de la Unidad Organica respectiva. A fin de contrarrestar dicha problemática, se han establecido canales de coordinación que permitan clarificar el pedido que se formula.	
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	116,28	Se establecieron criterios en atención a la normativa vigente y los pronunciamientos de OSCE		

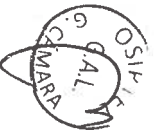


Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018					Ejecución I Trimestre			Cumplimiento % I Trimestre (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)					
Asistencia Jurídica a la Alta Dirección																
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	SR	SR	SR	4	5	5	13			En atención a las disposiciones emitidas el Poder Ejecutivo, la GAL ha emitido opiniones legales sobre temas que influyen en las funciones del OSIPTEL		
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	SR	SR	SR	0	0	0	0			La CODECO viene impulsando una propuesta normativa para fortalecer las funciones de los Organismos Reguladores		
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	SR	SR	SR	10	12	12	34			Se analizó treinta y un (31) procedimientos administrativos (Procedimientos Tributarios, Procedimientos Administrativos Sancionadores, entre otros). Se ha visto incrementada la carga de procedimientos administrativos sancionadores, en atención a las disposiciones sobre caducidad establecidas en el TUO de la LPAG		
1.4	Reporte de normas que establezcan disposiciones que influyen en la gestión del OSIPTEL	Reporte	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	25.00	El reporte mensual de las normas que influyen en las labores del OSIPTEL, mantiene informada a la Gerencia General como a las Unidades Orgánicas sobre las acciones que corresponden realizar, en virtud de ellas.		
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otro Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1										0.00	Programado para el II Trimestre		
1.6	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Informe de Conclusiones de Participación	1										0.00	Programado para el IV Trimestre		
1.7	Analizar las normativa sobre cargos emitida por el OSIPTEL	Informe de Análisis	1										0.00	Programado para el II Trimestre		



[Handwritten signature]

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (d/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
1,8	Elaborar el Proyecto Normativo que regula derechos y obligaciones sobre los Teléfonos de Uso Público Rural	Proyecto Normativo	1			1	1	0	0	0	0	0,00	0,00	Luego de la exposición por parte del Grupo de Trabajo, respecto al análisis de modificación del Reglamento de Disponibilidad Rural, la Gerencia General indicó que la modificación se incluiría en la modificación del Reglamento de Calidad. En ese sentido, se ha propuesto el retiro de la presente tarea.
1,9	Emitir opinión legal sobre el cumplimiento del Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Sistema	SR	SR	SR	SR	SR	0	0	0	0			El Consejo Directivo no ha aprobado normas que contengan procedimientos administrativos a solicitud de parte
2	Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones													
2,1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	SR	SR	SR	1	0	5	6			Se emitió comentarios a seis (6) proyectos normativos, con la finalidad de que las disposiciones establecidas se encuentren acorde con las funciones del OSIPTEL y al desarrollo del mercado de telecomunicaciones.
3	Asesoría													
3,1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	SR	SR	SR	5	15	15	35			Se han solicitado opiniones legales sobre temas que influyen en las funciones del OSIPTEL, como consecuencia de los cambios normativos.
3,2	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucre la gestión del OSIPTEL	Boletines	251	21	20	20	61	21	20	20	61	100,00	24,30	Se han emitido 61 Boletines diario de las normas que se publican en el diario oficial El Peruano permite que se agilice la difusión de las normas que influyen en las labores del OSIPTEL.
3,3	Encuesta de satisfacción de cliente interno	Encuesta realizada	1										0,00	Programado para el II Trimestre



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018					Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b) 100	Avance Anual al I Trim (c/a) *100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (c)				
3.4	Consolidar y analizar la tipificación de infracciones contenidas en las normas emitidas por el Consejo Directivo del OSIPTEL, y la Metodología de Multas	Informe de Conclusiones	1										0.00	Programado para el IV Trimestre	
3.5	Mesa de Coordinación con las unidades orgánicas encargadas de la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores	Informe de Conclusiones	4			1	1			1	1	100.00	25.00	Se ha sostenido reunión entre los Organos de Instrucción y los Organos Resolutivos, a de fijar criterios	
4	Participación en Grupos de Trabajo														
4.1	Participar en Grupos de Trabajo (Normativo, Aportes, Presupuesto, otros)	Participaciones	SR	SR	SR	SR	SR	2	2	2	2			Se participó en 2 Comités, el de selección para la contratación del Servicio de interconexión mediante enlace dedicado para las oficinas de OSIPTEL a nivel nacional- FIBRA OPTICA, así como el de la implementación del RENTASEG	
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	SR	SR	SR			1	1			La GAL brindó apoyo a la Procuraduría Pública respecto a si existe una causal de interrupción de la acción para exigir el pago de la deuda; a fin de desvirtuar los fundamentos de la Resolución del Tribunal Fiscal N° 11079-9-2017. (INFORME Nro. 070-GAL/2018)	

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



[Handwritten signature]

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 **Monitoreo del I Trimestre**

UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS : Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA

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

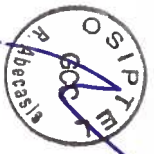
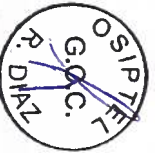
PROGRAMACIÓN FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)	I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (cb/a)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100		
R	Índice del nivel de conocimiento del Osipitel	Porcentaje	29.76%				0.00		
	% de Noticias favorables sobre el total publicado en medios de comunicación**	Porcentaje	65%	50%	100%	199.80	153.69	Para el I trimestre se registraron 1551 impactos en total, de los cuales 1549 fueron positivos y neutros, siendo que estas últimas representan el 99.87% del total, superándose así en 49.87% la meta programada para este trimestre.	
	% de solicitudes de acceso a la información pública atendidas como máximo al sexto día hábil.	Porcentaje	30%	15%	56%	376.60	188.30	De un total de 177 solicitudes recibidas en el primer trimestre, 100 fueron atendidas en un plazo igual o menor a 6 días, superando en un 41.49 % la meta programada para el I trimestre.	
	% de incremento de seguidores en la red social Twitter	Porcentaje	10%		6.57%		65.70	En el I trimestre se ejecutó en más del 50% la meta programada para el presente año.	
A1	% de incremento de seguidores/fans en la red social Facebook	Porcentaje	15%		2.20%		14.67	La ejecución de la meta anual correspondiente al I trimestre alcanzó el 2.20% debido a que tuvimos una persona menos en el equipo de redes sociales, lo que causó que la mayor parte del trabajo se oriente a atender las consultas de los usuarios y no a la generación de contenidos que generen interacción y que sean compartidos, por lo tanto, no se pudo llevar a cabo de manera óptima la ejecución de la estrategia del plan de redes sociales previsto para el presente año.	
	% de incremento de suscriptores en el canal de YouTube	Porcentaje	5%		6.57%		131.40	En el I trimestre se logró superar la meta programada para el presente año en 1.57%.	

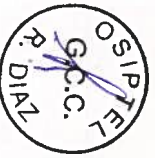


A2	% de Incremento de visitantes únicos a la Página Web	Porcentaje	22%		3.66%	16.64	En el I trimestre se registraron 44021 visitantes únicos a la Página Web, lo cual representa un avance de 3.66% de la meta.	
A4	Nivel de influencia en redes sociales.	Puntaje Klout	62		70	112.90	En el I trimestre se logró superar la meta programada para el presente año en 8 puntos.	

Nº		CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018					Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se efectuó de acuerdo a lo programado
ACTIVIDAD / TAREA		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (c)				
1 Acciones de Comunicación para el público externo															
1.1	Desarrollar microrondas para Redes Sociales.	Microrondas	24	2	2	2	6	3	7	3	13	216.67	54.17	Se superó la meta programada para el I trimestre en 7 microrondas adicionales	
1.3	Desarrollar campaña de Difusión Digital	Campaña	1										0.00	En la modificación del POI 2018 para la GCC se esta solicitando retirar esta actividad en tanto no se podrá realizar en el presente año por periodo electoral.	
2 Soportes para la comunicación externa															
2.1	Elaborar y aprobar el Plan Estratégico de Comunicación Corporativa Anual	Plan aprobado	1		1		1			1		0.00	0.00	Mediante memorando N° 414-GCC/2018 se elevó a la Alta Dirección el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual fue aprobado.	
2.2	Gestionar la producción de material audiovisual	Videos	12	1	1	1	3	0	0	3	3	100.00	25.00	Se cumplió con la meta programada para el I trimestre	
2.3	Gestionar la elaboración de Memoria Institucional Anual	Memoria Institucional	1										0.00	Programado para el III trimestre	

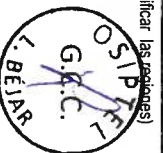
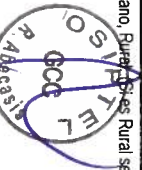


N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO				
2.4	Gestionar la elaboración de publicaciones institucionales.	Publicaciones	2									0.00	Programado para el II trimestre	
2.5	Gestionar la elaboración del boletín informativo - OSIPTEL.COM	Boletines	4			1	1			1	1	100.00	El 28/03/2018 se publicó en la web, la edición 20° del Boletín Institucional.	
2.6	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico	9									0.00	Programado del II al IV trimestre	
2.7	Gestionar la elaboración de Infografías	Infografías	12			1	1			1		0.00	La edición 20° del Boletín Institucional considero una infografía sobre TV pagada	
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	Programado para el III y IV trimestre	
2.10	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTEL.	Cobertura fotográfica	SR											
2.11	Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de Redes Sociales y Servicio de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet.	Suscripción	2			1	1			1	1	100.00	Se cumplió con la meta programada para el I trimestre	
2.12	Gestionar el servicio de monitoreo de noticias nacionales e internacionales	Monitoreo de noticias	2									0.00	Programado para el II y III trimestre	
3	Acciones de Comunicación para el público interno													
3.1	Brindar entrenamiento de voceros al personal de las ODs en temas relacionados a comunicación corporativa y posicionamiento Institucional del OSIPTEL a nivel nacional.	Entrenamiento	6									0.00	Programado del II al IV trimestre	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)
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 Publicas	Seminarios y eventos internacionales	SR				SR								
4.2	Organizar reuniones informativas y de relacionamiento con periodistas y/o líderes de opinión.	Reuniones de difusión	4			1	1	1		1	100.00	25.00	Se cumplió con la meta programada para el I trimestre		
4.3	Organizar Audiencias Publicas, Ceremonias de inauguración de oficinas o centros de orientación, firma de convenios entre otras actividades institucionales.	Actos oficiales	SR				SR								
5	Fortalecimiento de la imagen Institucional														
5.1	Gestionar la participación del OSIPTEL en la Feria del Libro	Participaciones	2									0.00	Programado para el II y IV trimestre		
5.3	Supervisar la implementación del manual de Identidad Corporativa Institucional en las oficinas descentralizadas y centros de orientación	Informe	5		1	1	2			2	2	100.00	40.00	Se realizaron supervisiones en todas las Oficinas Descentralizadas y Centros de Orientación de todo el país. Los informes se elevaron a GOD, GPSU y GAF en marzo.	
5.4	Gestionar la ejecución de la Encuesta Anual de Percepción de Usuarios	Encuesta	1									0.00	Programado para el IV trimestre		
5.5	Mejorar el Diseño de la página WEB del OSIPTEL	Página web mejorada	1									0.00	Programado para el II trimestre		
6	Acciones de Fortalecimiento para la difusión Institucional														
6.1	Organizar talleres para medios de comunicación en Provincias.	Talleres	4			1	1	1		1	100.00	25.00	Se cumplió con la meta programada para el I trimestre		
6.2	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel regional	Conferencias	60				15	1	18	9	28	186.67	46.67	Se superó la meta programada para el I trimestre en 13 conferencias.	
6.3	Gestionar la difusión de notas de prensa dirigidas a medios de comunicación en todo el país	Notas de prensa difundidas	30			5	5	6	25	10	41	820.00	136.67	Meta cumplida del trimestre. La cifra fue impulsada por la difusión de notas de prensa tras conferencias regionales	
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	Programado para el III trimestre		

Se debe especificar las acciones)



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

UNIDADES ORGANICAS
INVOLUCRADAS

Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES DE PRODUCTO / ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL				I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
			2018 (a)	1 (b)	EJECUCIÓN (c)		Cumplimiento % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (ca)/100						
A1.1	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios externos	Aplicativo implementado	2								Programado para el III y IV trimestre			
A1.2	Número de aplicaciones implementadas a disposición de los usuarios internos	Aplicativo implementado	2								Programado para el III y IV trimestre			
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	103,90		Se presentó una caída del servicio de aproximadamente 2 horas 15 min.		
A2	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99,00%		99,00%	99,87%			100,88	100,88				
A4.1	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	76,00%								Programado para el IV Trimestre			
A4.2	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	50,00%								Programado para el IV Trimestre			
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (ca)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO				
1 Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información														
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Imágenes digitalizadas	2.000.000			500.000	600.000			2.719.192	2.719.192	543,94	135,96	Se han digitalizado expedientes de reclamos del TRASU correspondiente al 97,5% del total de imágenes digitalizadas, documentos de mesa de partes, resoluciones de alta dirección, cargos de notificación y documentación interna (trámite físico)
1.2	Diseño del sistema de casillas electrónicas	Diseño elaborado	1										0,00	Programado para el IV Trimestre
1.3	Gestionar la adquisición de equipos tecnológicos para el sistema de intermediación digital de documentos	Equipos tecnológicos	3										0,00	Programado para el III Trimestre



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACION DE TAREAS			PROGRAMACION MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (da)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellos metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)		ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO				
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	Programado para el III Trimestre	
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	Se adquirieron 2 servidores para fortalecer la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)	
1.6	Implementación de las Firmas Digitales para el TRASU	Firmas digitales implementadas	1									0,00	Programado para el III Trimestre	
1.7	Elaborar los requerimientos funcionales de la Plataforma para la transferencia de información	Requerimientos Funcionales identificados	1									0,00	Programado para el IV Trimestre	
1.8	Implementación de indicadores de telecomunicaciones - SIGEP - BI	Indicadores implementados	1									0,00	Programado para el IV Trimestre	
1.9	Implementación de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12007-2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Proceso del ciclo de vida del software. 3ra Edición*	Norma implementada	1			1				0	0,00	0,00		Se solicita la reprogramación al III Trimestre dada la atención a nuevos requerimientos institucionales priorizados por la AD.
1.10	Implementación de un Aplicativo Único para Usuarios	App implementada	1									0,00	Programado para el III Trimestre	
2	Gestión de la Infraestructura Tecnológica													
2.1	Elaborar los requerimientos técnicos de la infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos ofrecidos a nuestros usuarios (internos y ciudadano)	Requerimiento técnico remitido a la GAF	1									0,00	Programado para el III Trimestre	
2.2	Elaborar los requerimientos técnicos para la Renovación de Equipos de Computo de Escritorio (adquisición o Outsourcing)	Requerimiento técnico remitido a la GAF	1									0,00	Programado para el IV Trimestre	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS			PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (da)/100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)		ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
3 Gestión de Seguridad de la Información															
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis realizado	1									0.00	Programado para el III Trimestre		
3.2	Auditoría de mantenimiento SCS	Auditoría	1									0.00	Programado para el III Trimestre		
3.3	Auditoría Guía para el SCS (Auditoría Interna)	Auditoría	1									0.00	Programado para el II Trimestre		
3.4	Realizar la Hackathon	Hackathon realizada	1									0.00	Programado para el III Trimestre De acuerdo al proveído de aprobación de la Gerencia General, en coordinación con el PD, esta actividad se reprograma para el 24, 25 y 26 de Agosto 2018 (ver Memorando N° 0090-GTICE/2018)		
4 Gestión de la Información Estadística															
4.1	Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a Nivel Nacional	Encuesta aplicada	1									0.00	Programado para el IV Trimestre		
4.2	Aplicar una encuesta de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL, a los usuarios externos.	Encuesta aplicada	1									0.00	Programado para el IV Trimestre		
4.3	Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.	Herramientas estadísticas	10				2 (*)	2			2	2	100.00	20.00	Se elaboró dos herramientas estadísticas: Cálculo del tamaño de muestra y ficha muestral y Reportes Estadísticos.
4.4	Elaborar boletines estadísticos para el OSIPTEL	Boletines	4				1	1			1	1	100.00	25.00	Se elaboró el Boletín N°1: Composición del Mercado de Telefonía Móvil. Publicado en la Intranet GTICE Cifras
4.5	Implementación del Pílo de Tableros de control con Microstrategy	Tablero de control	1									0.00	Programado para el IV Trimestre		

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

(*) Se consideran herramientas estadísticas: Cálculo del tamaño de muestra y ficha muestral, Reportes Estadísticos y Propuesta de aplicación Estadística y/o análisis estadístico. Al respecto, en el Primer y Tercer Trimestre se ha considerado DOS (02) herramientas estadísticas, dado que normalmente para desarrollar la tercera herramienta, es necesario recopilar, coordinar y revisar bibliografía relacionada al tema que la unidad orgánica requiere.

Actividades que toman mayor tiempo y que muchas veces se ejecutan paralelamente a otras actividades del área lo que imposibilita cumplir en la fecha programada, siendo factible desarrollar en forma semestral.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018 Monitoreo del I Trimestre

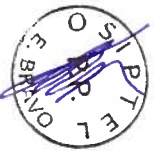
UNIDADES ORGANICAS : GERENCIAS: PROCURADURIA PUBLICA
INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA

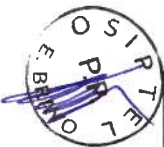
- Actividad 1 : Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional
- Actividad 2 : Defensa de OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional
- Actividad 3 : Defensa de OSIPTEL en Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante distintos Organismos Nacionales e Internacionales
- Actividad 4 :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

PROGRAMACION FISICA

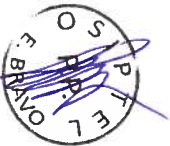
TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACION TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
			2018 (a)		Ejecución (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100		
R	% de procesos judiciales concluidos a favor de OSIPTEL en el año	Porcentaje anual	70%	I (b)			0,00	Programado para el IV trimestre.	
A1	% de sentencias obtenidas a favor de OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año	Porcentaje anual	91%				0,00	Programado para el IV trimestre.	
	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje anual	19%				0,00	Programado para el IV trimestre.	
	% de actualización de los Sistemas Informáticos sobre el estado de Procesos Judiciales (sistema SACA, SISCA y MEF)	Porcentaje (estado)	95%				0,00	Programado para el II trimestre.	
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%				0,00	Programado para el II trimestre.	
	% de demandas y/o denuncias iniciadas en defensa del OSIPTEL, atendidas dentro del plazo	Porcentaje (estado)	100%				0,00	Programado para el II trimestre.	
A2-A5	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	15%				0,00	Programado para el IV trimestre.	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (c/b)*100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO
				ITRM (c)										
1	Defensas del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional													
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, iactas, oposiciones, escritos de defensa en denuncia penales y de impulso procesal	Escrito	300	30	15	30	75	30	8	30	68	90,67	22,67	Problemas presentados: En Febrero y Marzo se desarrolló el trabajo con asistencia de una Abogado (PPI) por licencia, además de las vacaciones y permisos correspondientes a Karen Calderón, Silvia Arroyo, Lourdes Quiñez y Felipe Sáez. Esto generó que la atención de las actividades se viera reducida por la disminución de horas/hombre así como la distribución de tareas del personal asistente. En este caso, se atendieron los casos más importantes o los que tenían plazos penitentes. Medidas correctivas: El cumplimiento alcanzado fue de 90,67%, por lo que se realizaron las coordinaciones internas con los abogados para compensar la diferencia para el próximo trimestre.
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escrito	20	2	1	2	5	2	1	2	5	100,00	25,00	Problemas presentados: En Febrero y Marzo se desarrolló el trabajo con asistencia de una Abogado (PPI) por licencia, además de las vacaciones y permisos correspondientes a Karen Calderón, Silvia Arroyo, Lourdes Quiñez y Felipe Sáez. Esto generó que la atención de las actividades se viera reducida por la disminución de horas/hombre así como la distribución de tareas del personal asistente. En este caso, se atendieron los casos más importantes o los que tenían plazos penitentes. Medidas correctivas: El cumplimiento alcanzado fue de 90,67%, por lo que se realizaron las coordinaciones internas con los abogados para compensar la diferencia para el próximo trimestre.
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escrito	110	10	5	10	25	3	2	3	8	32,00	7,27	Problemas presentados: En Febrero y Marzo se desarrolló el trabajo con asistencia de una Abogado (PPI) por licencia, además de las vacaciones y permisos correspondientes a Karen Calderón, Silvia Arroyo, Lourdes Quiñez y Felipe Sáez. Esto generó que la atención de las actividades se viera reducida por la disminución de horas/hombre así como la distribución de tareas del personal asistente. En este caso, se atendieron los casos más importantes o los que tenían plazos penitentes. Medidas correctivas: El cumplimiento alcanzado fue de 32,00%, por lo que se realizaron las coordinaciones internas con los abogados para compensar la diferencia para el próximo trimestre.
1.4	Asistencia a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Asistencia y/o diligencia	220	25		25	50	25	0	25	50	100,00	22,73	
1.5	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales	120	10	5	15	30	10	5	15	30	100,00	25,00	
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años y elaborar informe jurídico	Escrito y/o informe judicial	65		5	10	15		5	9	14	93,33	21,54	Problemas presentados: En Febrero y Marzo se desarrolló el trabajo con asistencia de una Abogado (PPI) por licencia, además de las vacaciones y permisos correspondientes a Karen Calderón, Silvia Arroyo, Lourdes Quiñez y Felipe Sáez. Esto generó que la atención de las actividades se viera reducida por la disminución de horas/hombre así como la distribución de tareas del personal asistente. En este caso, se atendieron los casos más importantes o los que tenían plazos penitentes. Medidas correctivas: El cumplimiento alcanzado fue de 93,33%, por lo que se realizaron las coordinaciones internas con los abogados para compensar la diferencia para el próximo trimestre.
1.7	Registro y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistema informáticos	Registro	650	50	50	50	150	60	70	70	200	133,33	30,77	Existe una creciente demanda en las tasas de registro obligatorio y seguimiento de actualización de notificaciones judiciales en sistemas informáticos como el SICA, SISA, SIPRO y el aplicativo del Serenazgo en contra del Estado de MEF, que justifican el incremento.
1.8	Elaborar escrito de denuncias y demandas, presentadas de acuerdo al plazo establecido	Escrito	SR				SR	1	1	1	3			Se presentó la necesidad de demandar en 3 casos distintos durante el trimestre.
1.9	Elaboración de informes o memorandos en cada procesos judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos	55		10	10	20		8	6	14	70,00	25,45	Problemas presentados: En Febrero y Marzo se desarrolló el trabajo con asistencia de una Abogado (PPI) por licencia, además de las vacaciones y permisos correspondientes a Karen Calderón, Silvia Arroyo, Lourdes Quiñez y Felipe Sáez. Esto generó que la atención de las actividades se viera reducida por la disminución de horas/hombre así como la distribución de tareas del personal asistente. En este caso, se atendieron los casos más importantes o los que tenían plazos penitentes. Medidas correctivas: El cumplimiento alcanzado fue de 70,00%, por lo que se realizaron las coordinaciones internas con los abogados para compensar la diferencia para el próximo trimestre.
1.10	Análisis de jurisprudencia relevante y registro	Registro	SR				SR				0			



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM (c)	Cumplimiento % 1 Trimestre (cb) * 100	Avance Anual al 1 Trim (ca) * 100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Comentarios presuntivos y medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado
2	Defensa del OSPI TEL 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	4	2	4	10	4	6	8	18	180,00	36,00	El incremento reportado obedece a la necesidad presentada en cada caso en particular, para el logro del objetivo de un resultado a favor de la entidad. En ese sentido, la variación de la necesidad presentada en este trimestre podrá disminuir o ser pasajera en el presente trimestre	
2.2	Asistencia a diligencias administrativas y entrevistas con los funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	45	4	2	4	10	6	8	10	24	240,00	53,33	El incremento reportado obedece a la necesidad presentada en cada caso en particular, para el logro del objetivo de un resultado a favor de la entidad. En ese sentido, la variación de la necesidad presentada en este trimestre podrá disminuir o ser pasajera en el presente trimestre	
2.3	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	1	1	1	3	2	3	4	9	300,00	75,00	El incremento reportado obedece a la necesidad presentada en cada caso en particular, para el logro del objetivo de un resultado a favor de la entidad. En ese sentido, la variación de la necesidad presentada en este trimestre podrá disminuir o ser pasajera en el presente trimestre	
3	Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSPI TEL ante organismos Nacionales e Internacionales														
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	Escrito	SR				SR				0				
3.2	Asistencia a diligencia del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencia y/o diligencia.	SR				SR				0				
4	Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional														
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	Escrito	10	1	1		2	1	1		2	100,00	20,00		
4.2	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscales a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	SR				SR		2		2				
5	Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos														
5.1	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos	Informe de estado	30	3	3	3	9	3	3	4	10	111,11	33,33	El incremento reportado obedece a la necesidad presentada en cada caso en particular, para el logro del objetivo de un resultado a favor de la entidad. En ese sentido, la variación de la necesidad presentada en este trimestre podrá disminuir o ser pasajera en el presente trimestre	
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	1	1		2	1	1		2	100,00	100,00		
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Carta y/o informes	12	1	1	1	3	1	1	1	3	100,00	25,00		



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2018

Monitoreo del I Trimestre

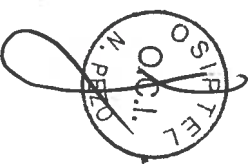
UNIDADES ORGÁNICAS : GERENCIAS: ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
 DIVISIONES: INVOLUCRADAS

ESTRUCTURA

- Actividad 1 : Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2017
- Actividad 2 : Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017
- Actividad 3 : Servicios de control simultáneo
- Actividad 4 : Atención de denuncias y/o encargos de la CGR
- Actividad 5 : Seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría
- Actividad 6 : Gestión administrativa del OCI

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES (DE PRODUCTO / ACTIVIDAD)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL	I TRIMESTRE			Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas	
			2018 (a)		I (b)	EJECUCIÓN (c)	Cumplimiento % (c/b)*100			Avance Anual al I Trim (c/a)*100
R	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior Programados, ejecutados	Porcentaje	100%					0.00	Programado para el II trim.	De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la R.C. N.º 489-2017-CG "Directiva de Programación, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2018 de los Organos de Control Institucional " de 29 de diciembre de 2017, se modificó la programación mensual del Control Posterior, por lo tanto el Plan y Programa de Auditoría considerado como meta en el mes de febrero, será elaborado y aprobado en el mes de abril del presente año.
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	20%		15.00%	75.00	15.00		De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la R.C. N.º 489-2017-CG "Directiva de Programación, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2018 de los Organos de Control Institucional " de 29 de diciembre de 2017, se modificó la programación mensual del servicio relacionado, en consecuencia uno de los servicios relacionados programados para el mes de marzo se ejecutará en el mes de abril del presente año.
	Porcentaje del plan de Acciones Simultáneas Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	10%		30%	300.00	30.00	Se ha cumplido con la ejecución de las metas establecidas en el plan de las Acciones Simultáneas.	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018				Ejecución I Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)/100	Avance Anual al I Trim (c/a)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO	MARZO					I TRM (c)
1 Servicios de control programados en el Plan Anual de Control 2017															
1.1	Desarrollar Plan y Programa de Auditoría	Plan y Programa de Auditoría	3		1		1				0,00	0,00		De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la R.C. N° 489-2017-CG "Directiva de Programación, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2018 de los Organos de Control Institucional" de 29 de diciembre de 2017, se modificó la programación mensual del Control Posterior, por lo tanto, el Plan y Programa de Auditoría considerado como meta en el mes de febrero, será elaborado y aprobado en el mes de abril del presente año.	
1.1.1	Desarrollar procedimientos de auditoría y obtención de evidencias	Evaluaciones y Verificaciones	SR				SR								
1.1.2	Emitir Informe de Servicio de Control	Informe de auditoría	3									0,00	Programado II, III y IV trimestre.		
1.4	Elaborar los documentos de auditoría (Papeles de Trabajo)	Documentos de auditoría	3									0,00	Programado II, III y IV trimestre.		
2 Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2017															
2.1	Desarrollar el plan de trabajo	Plan de trabajo	4			1	1	1			100,00	25,00	Se desarrollo el plan de trabajo para los servicios relacionados.		
2.2	Emitir el informe de Servicio Relacionado	Informe de Servicio Relacionado	20	1	1	2	4	1	2		75,00	15,00	A través del Sistema de Control Gubernamental el 28 de febrero de 2018 se remito el informe de seguimiento de la implementación de medidas correctivas. Asimismo, mediante el Memorando n.° 00017-OC/2018 se remito al Titular de la entidad los reportes bimestrales para conocimiento y fines pertinentes. Mediante el Memorando n.° 0008-OC/2018 de 30 de enero de 2018 se remito al Titular de entidad los reportes como resultado del seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos identificados en los informes de control simultaneo, correspondiente al periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, para conocimiento y fines pertinentes.	De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la R.C. N° 489-2017-CG "Directiva de Programación, Seguimiento y Evaluación del Plan Anual de Control 2018 de los Organos de Control Institucional" de 29 de diciembre de 2017, se modificó la programación mensual del servicio relacionado. En consecuencia, uno de los servicio relacionado programado para el mes de marzo se ejecutará en el mes de abril del presente año.	

981 F
 742
 14
 D.C.1.3
 M. PEZO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		PROGRAMACIÓN MENSUAL 2018			Ejecución Trimestre			Cumplimiento I Trimestre % (cb)*100	Avance Anual al I Trim (ca)*100	Logro alcanzado (Breve comentario sobre el logro de la meta)	Problemas presentados y Medidas correctivas Campo obligatorio para aquellas metas que no se ejecutó de acuerdo a lo programado		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2018 (a)	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM (b)	ENERO	FEBRERO					MARZO	I TRM (c)
3	Servicios de control simultáneo														
3.1	Desarrollar plan de trabajo para Acciones Simultaneas.	Plan Aprobado	10			1	1	1	2		3	300,00	30,00	Se ha desarrollado los planes de trabajo para los servicios de control simultáneo, aprobados por la Contraloría General de la República periodo 2018.	
3.2	Realizar actividades de Acciones Simultaneas.	Actividades de control simultáneo	10			1	1	1	2		3	300,00	30,00	Se ha ejecutado los procedimientos establecidos para los servicios de control simultáneo de acuerdo a lo establecido en los planes de trabajo.	
3.3	Elaborar informes de Acciones Simultaneas.	Informe	10			1	1	1	2		3	300,00	30,00	A través del Memorando n.º 00024-OC/2018 de 07 de febrero de 2018 se remitió al Titular de la entidad el resultado de la visita de control "Transferencia en la modalidad de donación de Bienes Muebles dados de baja a favor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos". Asimismo, mediante los Memorandos n.º 00032 y 00051-OC/2018 de 19 de febrero y 19 de marzo de 2018 se remitió al Titular de la entidad la orientación de oficina como resultado de la revisión efectuada a las resoluciones emitidas en el segundo semestre del ejercicio 2017 por parte del Consejo Directivo, en su calidad de órgano sancionador (Segunda instancia), así como el informe n.º 002-2018-OC/IAS, correspondiente a la acción simultánea "Ingreso, registro y resguardo de la información con clasificación confidencial", para conocimiento y fines pertinentes.	
3.4	Elaborar los documentos de Acción Simultanea (Documentos de Trabajo)	Documentos de las acciones del Control Simultáneo	10			1	1	1	2		3	300,00	30,00	Se elaboró los documentos de trabajo correspondiente a los servicios de control simultáneo.	

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

