

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

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: Fiscalización en los casos de incumplimiento.

Sub Actividad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL				AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100				
I	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Índice	0.85				0.85	0.975	114.68	0.97	114.68	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
	Índice de calidad del servicio de internet fijo	Índice	0.80				0.80	0.969	121.09	0.97	121.09	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
	Índice de calidad del servicio de internet móvil	Índice	0.85				0.85	0.889	104.59	0.89	104.59	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
	Índice de calidad del servicio de tv de paga	Índice	0.75				0.75	0.9996	133.28	1.00	133.28	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
P	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Índice P)	Porcentaje (de estado)	>= 95%	>=95%	95%	100.00	>= 95%	99.7%	104.95	97.35%	102.47	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet.	Porcentaje	50%	50%	0%	0.00	50%	67.0%	134.08	67.04%	134.08	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			
	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Porcentaje	85%	85%	97%	114.48	85%	89.6%	105.41	89.60%	105.41	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			



P	% de monitoreos que generaron soluciones	Porcentaje	65%				65%	3.8%	5.85	3.80%	5.85	GSF
	% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión	Porcentaje	30%				30%	42.9%	142.87	42.86%	142.87	GSF
	% de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutadas	Porcentaje	55%				55%	74%	134.55	74.00%	134.55	GSF
	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas	Porcentaje	80%				80%	42.9%	53.57	42.86%	53.57	GSF

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
PP	Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones - PEI (AEI.02.02 Estándares de calidad adecuada ofrecidos a usuarios de servicios de telecomunicaciones. / AEI.02.03 Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización oportuna de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones).																	
1	Localidades Supervisadas (UM P1)	Localidades Supervisadas	6,960	4,878	5,439	111.50			2,082	2,082			1,636	1,636	78.58	7,075	101.65	GSF - Subgerencias de Gestión a la Supervisión y Fiscalización - Supervisión de la Calidad del Servicio
2	Nº de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones	15,365	10,565	12,561	118.89			4,800	4,800			5,928	5,928	123.50	18,489	120.33	GSF - Subgerencias de Gestión a la Supervisión y Fiscalización - Supervisión de la Calidad del Servicio
1.1	Sub Actividad 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	16	41	256.25	2	3	3	8	3	1	-	4	50.00	45	187.50	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.2	Supervisar y/o Monitorear los indicadores de calidad móvil correspondientes a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Centros Poblados Urbanos	460	230	281	122.17			230	230	-	-	237	237	103.04	518	112.61	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (fa)*100	
1.1.3	Verificar y/o Monitorear la cobertura de los servicios móviles en zonas urbanas y/o rurales y validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio	Intervenciones (10)	6	3	13	433.33	1	1	1	3	1			1	33.33	14	233.33	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.4	Supervisar y/o Monitorear el índice de Conectividad Distrital	Intervenciones (10)	2	1	1	100.00			1	1				1	100.00	2	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.5	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						1	1				1	100.00	1	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.6	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	Mecanismos Nuevos y/o Mejorados	3	2	2	100.00			1	1				1	100.00	3	100.00	GSF - Equipo de Vigilancia
1.1.7	Implementar alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo	Nuevos Mecanismos Costo-Efectivos	2						2	2				4	200.00	4	200.00	GSF - Equipo de Vigilancia
1.1.8	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad	Reporte comparativo en la web institucional	2	2	2	100.00										2	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.9	Supervisión respecto al cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras sobre las normas concernientes a uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija, en el servicio de telefonía móvil entre otras	Intervenciones (10)	SR.	SR.	1											1		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
1.1.10	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima contemplados en compromisos contractuales para las Bandas 698 - 806 MHZ. (Banda 700); así como, 1,710-1,770 MHz y 2,110-2,170 MHz (Banda AWS), a nivel nacional.	Intervenciones	8	3	3	100.00			5	5				5	100.00	8	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.1.11	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento del indicador de velocidad mínima garantizada de internet en Centros Poblados Urbanos a nivel nacional por contratos de concesión.	Centros Poblados Urbanos	50						50	50			88	88	88	176.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio		
1.2	Sub Actividad 2: Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas otras obligaciones.																		
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	2500	1950	2,151	110.31			550	550			673	673	122.36	2,824	112.96	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	
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	600	2,459	409.83			200	200			523	523	261.50	2,982	372.75	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	
1.2.3	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.	Intervenciones (10)	105	90	0	0.00			15	15	-	-	-	-	0.00			GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	
1.2.4	Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Red Dorsal.	Intervenciones (10)	176	132	358	271.21			44	44			100	100	227.27	458	260.23	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	
1.3	Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de incumplimiento.																		
1.3.1	Realizar acciones de fiscalización en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Fiscalizaciones	S.R.	SR	89				SR	SR			18	10	20	48	137		GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio / Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
1.4	Sub Actividad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.																		
1.4.2	Modificación de la norma de calidad, incluyendo temas de continuidad rural y cobertura así como estándares de calidad cercana a la experiencia del usuario.	Norma	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	GPRC	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
1.4.1	Realizar iniciativas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad, cobertura de los servicios de telecomunicaciones; así como a la prestación de servicio en zonas rurales; y otros en el marco de su competencia	Iniciativa Técnica	2		2				2	2			1	1	50.00	3	150.00	GSF - Subgerencia de Gestión a la Supervisión y Fiscalización
1.5	Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva																	
1.5.1	Elaborar un reporte de Benchmark de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet	Reporte expositivo presentado	2	1	1	100.00	-	-	1	1			1	1	100.00	2	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.2	Elaborar un informe sobre el estado de la calidad del servicio de internet	Informe aprobado	1		-				1	1			-	-	0.00			GSF - Vigilancia
1.5.3	Elaborar un informe sobre el Ranking de Calidad Distrital Móvil, que muestre los valores de velocidad promedio a nivel de los distritos medidos	Informe aprobado	1	1	1	100.00							-	-		1	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.3.1. Nuevo	Analizar alternativas de venta de equipos especializados que pierden continuidad para la actividad supervisora del OSIPTEL	Documento de Trabajo	1		1				1	1			-	-	0.00	1	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.4	Elaborar reporte de evolución de indicadores de calidad de servicio	Reporte interpretativo presentado	2	1	1	100.00				1	1		1	1	100.00	2	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.5	Elaborar reporte de evolución de cobertura móvil y estaciones base	Reporte interpretativo presentado	4	3	3	100.00		1					1	1	100.00	4	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.6	Elaborar un informe de desempeño de la calidad del servicio de TV Paga.	Informe aprobado	1		-				1	1			-	-	0.00			GSF - Vigilancia
1.5.7	Elaborar un reporte de planes de expansión y mejoras tecnológicas.	Reporte interpretativo presentado	2	1	1	100.00		-	1	1			1	1	100.00	2	100.00	GSF - Vigilancia
1.5.8	Elaborar un informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Informe aprobado	1	1	1	100.00							-	-		1	100.00	GSF - Vigilancia



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia
Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Secretaría Técnica

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios

Actividad 1: Medidas regulatorias.

Actividad 2: Supervisión tarifaria y de interconexión.

Actividad 3: Investigaciones preliminares y solución de controversias.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
R	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	Índice	>1				>1	1.545	154.50	1.55	154.50	GPRC
	Índice de precios de telefonía móvil	Índice	<1				<1	0.477	209.64	0.48	209.64	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de internet móvil	Índice	>1				>1	1.215	121.50	1.22	121.50	GPRC
	Índice de precios de internet móvil	Índice	<1				<1	0.710	140.85	0.71	140.85	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de internet fijo	Índice	>1				>1	1.555	155.50	1.56	155.50	GPRC
	Índice de precios de internet fijo	Índice	<1				<1	0.536	186.57	0.54	186.57	GPRC
	Índice de intensidad competitiva de tv de paga	Índice	>1				>1	0.996	99.60	1.00	99.60	GPRC
	Índice de precios de tv de paga	Índice	<1				<1	1.109	90.17	1.11	90.17	GPRC
P	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.	Millones de Nuevos soles	186.00				186.00	178.33	95.88	178.33	95.88	SG de Regulación
	Monto del ahorro anual total acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.	Millones de Nuevos soles	26.60				26.60	32.30	121.43	32.30	121.43	SG de Gestión y normatividad
	% de problemas de competencia analizados que cuentan con acción efectiva.	Porcentaje	77%		84%		77%	100%	129.87	100%	129.87	GPRC
	% de normas actualizadas (modificadas o derogadas)	Porcentaje	13%				13%	15%	115.38	15%	115.38	GPRC

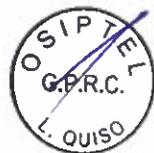


P	% de requerimientos de supervisiones referidas a competencia ejecutados en plazo	Porcentaje	75%				75%	82.1%	109.52	82%	109.52	GSF
	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	80%				80%	60%	75.00	60%	75.00	STCCO/STTSC
	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	Porcentaje	60%				60%	77%	128.33	77%	128.33	STCCO
	% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	Porcentaje	60%				60%	100%	166.67	100%	166.67	ST

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS AL III TRIMESTRE					Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Medidas regulatorias - PEI (AEI.01.02 Políticas y estrategias formuladas y/o implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras. / AEI.01.03 Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones).																		
1	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario. (UM de la Act. 1 del P2)	Medidas regulatorias	8	6	7	116.67			2	2			2	2	100.00	9	112.50	GPRC	
2	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.	Correos	SR	SR	14		SR	SR	SR	SR	1		1	2		16		GPRC	
1.1	Regulación Tarifaria Minorista																		
1.1.1	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	3	3	100.00		1		1		1		1	100.00	4	100.00	Subgerencia de Regulación	
1.1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1		1				1	1					0.00	1	100.00	Subgerencia de Regulación	
1.1.3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00										1	100.00	Subgerencia de Regulación	
1.1.4	Revisión del esquema de regulación de las tarifas minoristas del mercado fijo.	Informe de análisis	1	1	1	100.00										1	100.00	Subgerencia de Regulación	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS					AL III TRIMESTRE				Programación IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.5	Contabilidad regulatoria y evaluación según metodología de renovación de concesiones																		
1.5.1	Modificación de la normativa de contabilidad separada	Informe de análisis	1	1	1	100.00											1	100.00	Subgerencia de Regulación
1.6	Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva y seguimiento de mercados.																		
1.6.1	Elaborar un informe de la evolución de los niveles de competencia e impacto de la política sectorial en 2 mercados de telecomunicaciones.	Informe aprobado	2					1	1	2			2		2	100.00	2	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.2	Elaborar un informe sobre el desempeño financiero de las empresas del sector y del sector en general.	Informe aprobado	1						1	1			1		1	100.00	1	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.3	Elaborar un informe sobre las características de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones, las tendencias, puntos de quiebre, cambios en las preferencias de los consumidores y sus relaciones con otros indicadores de mercado.	Informe aprobado	1						1	1			1		1	100.00	1	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.4	Elaborar un reporte interpretativo sobre la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones	Reporte interpretativo presentado	1	1	1	100.00											1	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.5	Elaborar reportes expositivos de información estadística sectorial que permita identificar quiebres en los mercados y tendencias en la provisión de servicios de manera general para decidir sobre qué temas profundizar.	Reportes expositivos presentados	8	6	10	166.67		1	1	2			1	2	3	150.00	13	162.50	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.6	Elaborar un reporte interpretativo que muestre las interrelaciones entre los principales indicadores por mercado, destacando la performance de las empresas del sector, los cambios y tendencias en el tiempo.	Reporte interpretativo presentado	8	6	6	100.00		1	1	2			1	1	2	100.00	8	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia



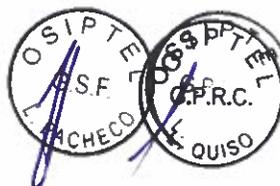
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS AL III TRIMESTRE					Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.2	Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas																		
1.2.1	Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100.00											1	100.00	Subgerencia de Gestión y Normatividad
1.2.2	Revisión de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas (transporte conmutado local, larga distancia, enlaces de interconexión, terminación en la red fija, entre otros)	Informe de análisis	1					1	1	0		0	0.00	0	0.00		0	0.00	Subgerencia Técnica
1.3	Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas																		
1.3.1	Evaluar la eficacia de las normas emitidas e identificar aquellas que deben ser derogadas o modificados	Informe de análisis	1	1	1	100.00											1	100.00	GPRC
1.3.2	Modificar o derogar las normas de acuerdo al análisis de la eficacia de las mismas, siguiendo los estándares RIA.	Propuesta de norma	4	1	1	100.00			3	3		3	100.00	4	100.00		4	100.00	GPRC
1.3.3	Evaluar la eficacia de las normas vigentes que haya emitido el Consejo Directivo, e identificar aquellas que corresponden ser modificadas o derogadas.	Normas identificadas que requieren modificación	SR	SR	0				SR		3	3		3			3		GPRC
1.4	Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de participación de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico																		
1.4.1	Emitir pronunciamiento, dentro del plazo legal, sobre los acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resolución aprobada	S.R.	S.R.	11				S.R.	1	1	2	4				15		Subgerencia de Gestión y Normatividad
1.4.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resolución aprobada	S.R.	S.R.	28				S.R.	2	2	4					32		Subgerencia de Gestión y Normatividad



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS AL III TRIMESTRE					Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % ((f/a)*100)	
1.6.7	Elaborar un informe de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones	Reporte interpretativo presentado	2	1	1	100.00			1	1	1	1	2	200.00	3	150.00	GPRC - Equipo de Vigilancia	
1.6.8	Elaborar un reporte interpretativo de indicadores de desempeño de los mercados de telecomunicaciones minoristas en términos de precios y cantidades	Reporte interpretativo presentado	4	3	3	100.00				1			1	100.00	4	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia	
1.6.9	Elaborar un informe de desempeño financiero a nivel de cada servicio de la empresa operadora, a partir de la asignación de ingresos, costos y capital invertido a nivel de cada línea de negocio.	Informe aprobado	1						1	1			1	100.00	1	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia	
1.6.10	Elaborar un reporte interpretativo sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones presentados de forma comparativa con los niveles tarifarios peruanos.	Reporte interpretativo presentado	4	2	2	100.00		1	1	2		1	1	2	100.00	4	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.11	Elaborar un reporte expositivo de indicadores de la portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles	Reporte expositivo presentado	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	12	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia
1.6.12	Elaborar un reporte interpretativo del estado de las asignaciones del espectro radioeléctrico y su uso para poder analizar las implicancias a nivel de competencia de dichas asignaciones.	Reporte interpretativo presentado	1						1	1			1	100.00	1	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia	
1.6.13	Elaborar un reporte interpretativo de los cambios tecnológicos en el mercado para poder conocerlos y evaluar sus implicancias para la política regulatoria	Reporte interpretativo presentado	2	1	1	100.00			1	1			1	100.00	2	100.00	GPRC - Equipo de Vigilancia	
1.6.14	Documentos sobre conductas relacionadas a las materias de controversias	Informe de recopilación de indicios	2	1	1	100.00			1	1			1	100.00	2	100.00	ST	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS				AL III TRIMESTRE				Programación IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (c)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)		Cumplimiento % (f/a)*100
1.6.15	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.	Reporte expositivo presentado a Gerencia General	2					1	1	2			3	3	150.00	3	150.00	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia Subgerencia de Regulación
1.6.17	Proveer al mercado y a las diferentes áreas del OSIPTEL con información sobre las estadísticas del sector	Memorandos, ayudas memoria, base de datos remitidos	S.R.	S.R.	140					S.R.	8	32	11	51		191		Subgerencia de Regulación Gerencia
1.6.18	Generar reportes periódicos sobre los problemas en el mercado de telecomunicaciones que afectan la competencia, priorizando los mas relevantes e indicando cuales ya han sido analizados y sobre cuales se ha tomado acción.	Reporte expositivo presentado	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100.00	4	100.00	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia - GPRC
1.6.19	Poner en conocimiento de GFS los incumplimientos detectadas en el análisis de la información estadística periódica emitida por las empresas y el seguimiento a la oferta comercial	Informe remitido a GSF	S.R.	S.R.	17					S.R.			3	3		20		Todas las subgerencias
2	Supervisión tarifaria y de interconexión - PEI (AEI.01.04 Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna)																	
1	Supervisar y/o monitorear la aplicación de tarifas por parte de las empresas operadoras (UM Act 2, P2)	Intervenciones (4)	12	8	7	87.50	1	1	2	4			5	5	125.00	12	100.00	GFS - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión (según requerimiento)	Intervenciones (4)	S.R.	S.R.	1					S.R.						1		GFS - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
3	Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	Reuniones de coordinación	2	2	1	50.00							1	1		2	100.00	GFS



[Handwritten signature]

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS AL III TRIMESTRE					Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE		IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)		Cumplimiento % (f/a)*100
4	Evaluar los esquemas de multas y sanciones según corresponda	Informe de evaluación	2	1	0	0.00				1	1			2	2	200.00	2	100.00	GSF
5	Elaboración y difusión de una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de requerimientos	1	1	0	0.00								1	1		1	100.00	GSF
3	Investigaciones preliminares y solución de controversias - PEI (AEI.01.05 Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.)																		
1	Resolución de expedientes de solución de controversias	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	5		3					5	5	2	1	1	4	80.00	7	140.00	STCCO
3.1	Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones																		
3.1.1	Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos	Resolución de admisibilidad	S.R	S.R	4		S.R	S.R	S.R	S.R							4		STCCO
3.1.2	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	S.R	S.R	2		S.R	S.R	S.R	S.R				1	1		3		STCCO
3.1.3	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	S.R	S.R	3		S.R	S.R	S.R	S.R	2	1	1	4			7		STCCO
3.1.4	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	S.R	S.R	0		S.R	S.R	S.R	S.R							0		STCCO
3.1.5	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	S.R	S.R	0		S.R	S.R	S.R	S.R							0		STCCO
3.1.6	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Informe	S.R	S.R	0		S.R	S.R	S.R	S.R							0		STCCO
3.1.8	Establecer los mecanismos necesarios para evaluar y monitorear el desempeño de los Cuerpos Colegiados	Informe	1	1	1	100.00											1	100.00	ST/STCCO
3.1.9	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	Matriz	1	1	1	100.00											1	100.00	ST/STCCO



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS				AL III TRIMESTRE				Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100					
3.1.10	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe	1	1	1	100.00										1	100.00	ST/STCCO			
3.2	Solución de controversias en segunda instancia administrativa																				
3.2.1	Trasladar recursos de apelación	Oficio que corre traslado de la apelación	S.R.	S.R.	20		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.		4	2	6		26		STTSC			
3.2.2	Emitir resolución sobre recursos de apelación	Resoluciones	S.R.	S.R.	18		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.	1	5	2	8		26		STTSC/TSC			
3.3	Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia																				
3.3.1	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente	Informes de Investigación	3	3	3	100.00										3	100.00	ST/STCCO			
3.3.2	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales	Acta de reunión	2	2	1	50.00							1	1		2	100.00	ST/STCCO			
3.3.3	Elaborar los lineamientos para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias	Versión preliminar de los Lineamientos para la graduación de multas	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	ST/STCCO/STTSC			
3.3.4	Elaborar documentos de abogacía de la competencia en el mercado de telecomunicaciones	Documento elaborado	2	2	2	100.00										2	100.00	ST/STCCO			
3.3.5	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones	Guía elevada al CD	1	1	0	0.00										0	0.00	ST/STCCO			
3.4	Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas																				
3.4.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos.	Opinión sustentada	S.R.	S.R.	6		S.R.	S.R.	S.R.	S.R.		2	2	4		10		ST			



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

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

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: Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones

PROGRAMACIÓN FÍSICA

INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	AL III TRIMESTRE				IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
		2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % ((f)/a)*100	
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	63.00				63.00	59.00	93.65	59.00	93.65	SGPU
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	64.00				64.00	68.00	106.25	68.00	106.25	SGPU
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	61.00				61.00	54.00	88.52	54.00	88.52	SGPU
Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	66.00				66.00	64.00	96.97	64.00	96.97	SGPU
% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	>46%				>46%	61.85%	134.46	61.85%	134.46	GPSU
% de usuarios que conocen sus derechos básicos.	Porcentaje	>38%				>38%	40.42%	106.37	40.42%	106.37	GPSU
% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	Porcentaje	>=77.4%				>=77.4%	41.40%	53.49	41.40%	53.49	GPSU
% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora	Porcentaje	60%				60%	89.49%	149.15	89.49%	149.15	ST (TRASU)
% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención ejecutados en plazo	Porcentaje	75%				75%	81.7%	108.88	81.66%	108.88	GSF
% de resoluciones del TRASU cumplidas.	Porcentaje	72%				72%	79.11%	109.88	79.11%	109.88	ST (TRASU)
% de gestiones positivas para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	57%				47%	65.00%	138.30	65.00%	114.04	GOD
% de distritos del Perú en donde se realiza al menos una actividad de orientación del OSIPTEL (Excepto Lima y Callao)	Porcentaje	42%				41%	46.00%	112.20	46.00%	109.52	GOD
% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas	Porcentaje	50.00%				50.00%	84.62%	169.23	84.62%	169.23	GPSU



INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/a)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	
% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar	Porcentaje	>=54%				>54%	58.98%	109.22	58.98%	109.22	GPSU
Numero de canales de información puesta a disposición de los usuarios.	Canales	45		45		45.00	45.00	100.00	45.00	100.00	GPSU
% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario	Porcentaje	>=65%				>=65%	73.38%	112.89	73.38%	112.89	GPSU
% de reclamos fundados en 1ra instancia	Porcentaje	>=25%				>=25%	24.93%	99.72	24.93%	99.72	GPSU
% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.	Porcentaje	>=1.5%				>=1.5%	0.43%	28.67	0.43%	28.67	GPSU
% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL	Porcentaje	>=60%		70.10%		>=60%	70.10%	116.83	70.10%	116.83	GPSU
% de Actividades de Educación efectuadas conforme al Plan de Actividades	Porcentaje	100%				100%	98.00%	98.00	98.00%	98.00	GPSU
% de Cumplimiento de la Programación 2019 - Plan de Capacitación para Orientadores	Porcentaje	100%				100%	100.00%	100.00	100.00%	100.00	GPSU
% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje	>=87.6%				>=87.6%	85.00%	97.03	85.00%	97.03	GPSU
% de casos gestionados con resultado satisfactorio para el usuario	Porcentaje	>59%		87.0%		>59%	86.65%	146.86	86.65%	146.86	SGPU

N° ACTIVIDAD / TAREA	QUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/a)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	PP SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO - PEI (AEI.04.01 Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones / AEI.04.04 Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. / AEI.04.05 Educación efectiva de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.)																	
1.1	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	626,978	493,042	478,372	97.02	59,849	39,324	34,763	133,936	59,824	55,444	42,762	158,030	117.99	636,402	101.50	SGSU
1.2	Servicio de Orientación al Usuario (UM Act PP)	Orientaciones	639,417	502,823	483,724	96.20	61,037	40,104	35,453	136,594	60,403	55,880	43,227	159,510	116.78	643,234	100.60	SGSU
N	Realizar un piloto del monitoreo de la atención brindada por las empresas operadoras sobre los comentarios de sus usuarios en sus redes sociales	Informe de monitoreo piloto	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	SGPU



CÓDIGO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE						ANUAL		RESPONSABLE			
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/a)*100	Programado (d)			Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)		Cumplimiento % ((c+e)/a)*100		
1.3	Desarrollar y difundir mecanismos para informar sobre los planes tarifarios, sus cambios y/o los de mayor conveniencia para los usuarios dado sus patrones de consumo.	Presentación	1					1	1			1	1	100.00	1	100.00	GPRC	
1.4	Desarrollar jornadas nacionales y/o semanas nacionales de orientación en temas o fechas específicos	Jornadas	6	4	4	100.00	1	1	2	1	1	2	100.00	6	100.00	SGSU		
1.6	Elaborar reportes estadísticos sobre orientaciones a nivel nacional.	Informes y reportes de orientaciones	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	3	100.00	12	100.00	SGSU	
1.7	Elaborar boletines mensuales informativos con información contenida en el ATUS.	Boletines	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	3	100.00	12	100.00	SGSU	
1.8	Elaborar la programación 2019 del Plan de Capacitación para Orientadores	Programación 2019	1	1	1	100.00									1	100.00	SGSU	
1.9	Informar sobre la atención de las quejas de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.	Informes semestrales de reclamaciones	2	2	2	100.00									2	100.00	SGSU	
(AEI. 3.02) 4.5	Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (norma aprobada)	Resolución de Consejo Directivo que aprueba norma	1	1	0	0.00			1	1			0	0.00	0	0.00	GPRC	
1.1	Llevar a cabo eventos de capacitación presencial o virtual para el personal de los centros de orientación y oficinas desconcentradas en cumplimiento del Plan de Capacitación para Orientadores	Eventos de capacitación	12	9	12	133.33	1	1	1	3				0.00	12	100.00	SGSU	
1.11	Realizar encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Encuesta	1	1	1	100.00									1	100.00	SGSU	
1.12	Administración del Contact Center para la continuidad del servicio	Meses en servicio	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	12	100.00	SGSU
1.14	Diseñar y gestionar la implementación del aplicativo móvil para facilitar el acceso de los usuarios a la información, de acuerdo al Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)	Aplicativo implementado	1	1	0										0	0.00	SGSU	
1.15	Gestionar la implementación del Nuevo Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación en las sedes de la institución	Sedes con nuevo modelo implementado	5	5	5	100.00									5	100.00	SGSU	
1.16	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios	Propuesta o formulación de mejora a mecanismo	1	1	0	0.00						1	1		1	100.00	SGSU	



I.D.O.	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE							ANUAL		RESPONSABLE		
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)			Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100			
1.17	Monitorear, supervisar e informar el cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicio de Orientación al ciudadano y del Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios	Resultados publicados	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100.00	4	100.00	SGSU
	Reporte de cumplimiento de indicadores	4	3	3	100.00			1	1	1			1	100.00	4	100.00	SGSU	
1.19	Informe de revisión y análisis de experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios.	Informe	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	SGSU
1.20	Recepción y trámite de denuncias en Centros de Orientación de Lima y Callao	Reporte de denuncias tramitadas	72	54	54	100.00	6	6	6	18	6	6	6	18	100.00	72	100.00	SGSU
1.21	Gestionar la implementación a nivel nacional del protocolo de gestiones céleres, en coordinación con las empresas operadoras a fin que se promueva la solución anticipada de reclamos y recursos	Memorando dirigido a Sedes a Nivel Nacional	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
1.22	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación.	Tema de Educación al Usuario	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
1.23	Efectuar coordinaciones con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Reporte de reuniones realizadas	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
1.24	Efectuar coordinaciones y/o alianzas estratégicas para la realización de actividades de educación	Plan de Actividades de Educación (Programación semestral)	2	2	2	100.00										2	100.00	SGSU
1.25	Desarrollar las actividades de educación de acuerdo a lo programado en el Plan de Actividades	Reporte de Actividades de Educación (Desarrollo de actividades)	1	1	1	100.00										1	100.00	SGSU
1.26	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Usuarios	Curso de capacitación	3	2	2	100.00			1	1	3		2	5	500.00	7	233.33	SGPU
1.27	Gestionar el desarrollo de Cursos de Capacitación a Empresas	Curso de capacitación	3	2	3	150.00			1	1	1			1	100.00	4	133.33	SGPU
1.28	Desarrollar Jornadas de orientación a usuarios de ssppti en los distritos de las zonas urbanas de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Jornadas	4900	3.724	3.929	105.50	425	400	351	1.176	452	444	371	1.267	107.74	5196	106.04	GOD



ID	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE									ANUAL		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/a)*100	Programado (d)				Ejecutado (e)				Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
1.29	Realizar charlas a usuarios de ssppt en los distritos de las zonas urbanas de las regiones del país (excepto Lima y Callao), sin considerar a las personas con discapacidad.	Charlas	3700	2.923	3.706	126.86	376	295	106	777	484	442	206	1.132	145.69	4840	130.81	GOD
1.3	Desarrollar charlas de orientación dirigidas a personas con discapacidad en las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Charlas	95	64	93	145.31	23	3	5	31	31	12	11	54	174.19	147	154.74	GOD
1.31	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los distritos correspondientes a zonas de interés social (VRAEM, Huakanga, y zonas fronterizas)	Actividades de orientación en las zonas de interés social	1840	1.402	1.450	103.42	219	124	95	438	156	157	80	393	89.73	1843	100.16	GOD
		Cantidad de distritos pertenecientes a las zonas de interés social	95	85	84	98.82	7	2	1	10	4	0	1	5	50.00	89	93.68	GOD
1.32	Ejecutar actividades de orientación (jornadas y/o charlas) en los centros poblados rurales de las regiones del país (excepto Lima y Callao).	Actividades de orientación en las zonas rurales	487	337	449	133.23	56	59	35	150	49	45	45	139	92.67	588	120.74	GOD
		Cantidad de centros poblados rurales	270	198	186	93.94	23	30	19	72	19	24	11	54	75.00	240	88.89	GOD
1.33	Reporte estadístico de indicadores de la carta de servicio de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a cargo de la GOD	Reporte	4	3	3	100.00	-	1	-	1	1			1	100.00	4	100.00	GOD
1.35	Estudio actualizado para determinar el impacto de las oficinas desconcentradas y centros de orientación al interior del país.	Informe a la GG	1	1	1	100.00	-	-	-	-						1	100.00	GOD
1.36	Elaborar informe de análisis de las gestiones realizadas por el personal de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación para dar solución a los casos presentados por los usuarios en las sedes del OSIPTEL del interior del país.	Informe a la GG	4	3	3	100.00	1	-	-	1	1			1	100.00	4	100.00	GOD
Proyecto de fortalecimiento y revisión de procesos de las sedes desconcentradas (1 etapa)																		
1.37	Cronograma de viajes del equipo GOD Lima y apoyo de colaboradores de otras gerencias	Cronograma	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100.00	4	100.00	GOD
1.38	Plan de inmersión regional (incluye programa del desplazamiento interregional de los jefes de OD)	Plan	1	1	1	100.00										1	100.00	GOD
1.39	Realizar visitas a las regiones	Viajes	14	12	11	91.67	1	1	-	2	2	1	2	5	250.00	16	114.29	GOD
1.4	Realizar visitas interregionales de Jefes de OD	Visitas	12	12	13	108.33	-	-	-	12				0	0.00	13	108.33	GOD



C.C.	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL 31 TRIMESTRE			IV TRIMESTRE							ANUAL		RESPONSABLE			
				2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento (c/b)*100	Programado (d)			Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)		Cumplimiento % (f/a)*100		
1.41	Identificar propuestas de solución a los diferentes problemas del proceso o de diseño del servicio de orientación como resultado del trabajo de levantamiento de información.	Informe	12	12	12	100.00										12	100.00	GOD	
1.42	Elaborar información estadística periódica sobre la problemática más frecuente de los usuarios en regiones para su presentación a la GCC y GSF.	Informe	3	3	3	100.00	1		1					0.00		3	100.00	GOD	
1.44	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités desarrollados	12	7	9	128.57	3		3	1	2		3	100.00		12	100.00	GOD	
1.45	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de seguridad y vigilancia	Formato de conformidades	46	23	23	100.00			23	23			23	23	100.00		46	100.00	GOD
1.46	Supervisar el cumplimiento de los contratos del servicio de arrendamiento de locales de las Oficinas Desconcentradas	Formato de conformidades	46	23	23	100.00			23	23			23	23	100.00		46	100.00	GOD
N	Elaborar un informe de diagnóstico de lo encontrado estructuralmente en cada una de las Oficinas Desconcentradas.	Informe de diagnóstico	1						1	1			0	0.00		0	0.00	GOD	
2 PP SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO - PEI (AEI.03.03 Monitoreo, supervisión y fiscalización oportuna para promover la calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.)																			
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	12	9	167	1,855.56	1	1	1	3	62	31	20	113	3766.67		280	2333.33	SGPU
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda)	Casos de usuarios gestionados	60	45	424	942.22	5	5	5	15				93	620.00		517	861.67	SGPU
2.5	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (2) (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones (5)	40	30	55	183.33	3	3	4	10	2	1		3	30.00		58	145.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio
2.6	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones (5)	108	84	121	144.05	8	8	8	24	5	9	18	32	133.33		153	141.67	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones (5)	20	14	16	114.29	2	2	2	6			3	3	50.00		19	95.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio



ID	DESCRIPCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE							ANUAL		RESPONSABLE		
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (f)	Cumplimiento % (f/b)*100	Programado (d)			Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % ((f/g)*100)			
2.8	Definir las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión.	Informe	1	1	1	100.00									1	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios	
2.9	Identificar formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión.	Informe	1	1	1	100.00									1	100.00	GSF - Subgerencia de Supervisión de Derecho a los Usuarios	
2.1	Evaluar los esquemas de monitoreo.	Informe	1	1	1	100.00									1	100.00	GSF	
2.11	Evaluar los esquemas de multas y sanciones	Informe	1		0			1	1			1	1	100.00	1	100.00	GSF	
2.12	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad de atención a los usuarios.	Reporte comparativo en la web institucional	2	1	1	100.00		1	1			1	1	100.00	2	100.00	GSF	
2.13	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	Matriz de requerimientos	1	1	1	100.00									1	100.00	GSF	
2.14	Supervisar y/o Monitorear el desempeño de las principales empresas operadoras respecto del tiempo de atención presencial en los Centros de Atención al Cliente, así como la entrega de tickets en los mismos, a nivel nacional	Intervenciones (1)	12	8	8	100.00		4	4	1		3	4	100.00	12	100.00	GSF	
3 ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS																		
3	Asistencia técnica implementada (UM Act PP)	Asistencia técnica	27	20	21	105.00	2	2	3	7	2	2	3	7	100.00	28	103.70	SGPU
3.1	Gestionar desarrollo de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios	Asistencia técnica	8	6	6	100.00	1	1		2		2	2	100.00	8	100.00	SGPU	
3.2	Elaborar informes técnicos para la celebración de convenios de cooperación con asociaciones (de acuerdo a demanda).	Informe técnico	SR	SR						SR					0		SGPU	
3.4	Coordinar la elaboración y gestionar la aprobación del POI de los consejos de usuarios	POI de los CU aprobados por el Consejo Directivo	3	3	3	100.00									3	100.00	SGPU	
3.5	Asistir a los Consejos de Usuarios en las actividades programadas en sus POI	Informe de aprobación / Registro de Asistentes / Actividad ejecutada	6	4	8	200.00	1	1		2	2		2	100.00	10	166.67	SGPU	



ID	INDICACIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL DI TRIMESTRE			IV TRIMESTRE						Anual		RESPONSABLE			
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)/100	Programado (d)			Ejecutado (e)			Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (v)		Cumplimiento % (fv)/100		
3.6	Elaboración de Informe anual de actividades de los Consejos de Usuarios	Informe Anual de Resultados presentado al CD	3					3	3			3	3	100.00	3	100.00	SGPU	
3.10	Gestionar la conformación y elección de los Consejos de Usuarios 2019-2021	Nuevos Consejos de Usuarios elegidos	1	1	1	100									1	100.00	SGPU	
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO - PEJ (AEI.03.02 Políticas y estrategias formuladas y/o implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.)																	
4.2	Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de una encuesta.	Estudio	1					1	1			1	1	100.00	1	100.00	SGPU	
4.4	Consolidar, verificar consistencia y gestionar la publicación en la página web de la información estadística sobre reclamos en primera instancia.	Estadística publicada en página web	4	3	3	100.00		1	1			1	1	100.00	4	100.00	SGPU	
4.6	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y/o estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones	Comunicado difundido	8	6	7	116.67		2	2	1	1	1	3	150.00	10	125.00	SGPU	
4.7	Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	Documento de análisis	SR	SR					SR						0		SGPU	
4.8	Atender los cuestionamientos de los usuarios que se produzcan en la ejecución de la normativa sobre equipos terminales móviles para la seguridad.	Documentos de comunicación de casos identificados	60	45	2.266	5,035.56		5	5	5			15	2362	15746.67	4628	7713.33	SGPU
4.9	Atender los requerimientos de información instituciones publicas referidos a la normativa sobre equipos terminales móviles para la seguridad	Documentos de comunicación de casos identificados	120	90	2.790	3,100.00		10	10	10			30	289	963.33	3079	2565.83	SGPU
4.10	Realizar un estudio de análisis de impacto regulatorio sobre la información brindada a los usuarios a través de los modelos de contrato de abonado y las páginas web de las empresas operadoras.	Informe de Análisis de Impacto Regulatorio de proyecto de norma	1					1				1	1	100.00	1	100.00	SGPU	
4.11	Gestionar la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras	Procedimiento con conformidad y/o aprobación	7	5	5	100.00		2	2			2	2	100.00	7	100.00	SGPU	



TPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE							ANUAL		RESPONSABLE		
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)			Ejecutado (e)				Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) + (c) + (e)		Cumplimiento % ((g)/100)	
5	PP SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES, Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES - PEI (AEI.04.02 Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. / AEI.04.03 Solución de quejas y apelaciones efectivo para beneficio de los usuarios.)																	
	Resolver expedientes de quejas y apelaciones (053)		280.000	250.000	175.882	70.35	10.000	10.000	10.000	30.000	11.624	12.475	12.836	36.935	123.12	212.817	76.01	ST
5.1 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																		
5.1.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	182.000	162.500	110.501	68.00	6.500	6.500	6.500	19.500	8.005	8.800	8.738	25.543	130.99	136.044	74.75	STTRASU
5.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	S.R.	S.R.	110.500					S.R.	8.005	8.780	8.643	25.428		135.928		STTRASU
5.1.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	98.000	87.500	65.381	74.72	3.500	3.500	3.500	10.500	3.619	3.675	4.098	11.382	108.50	76.773	78.34	STTRASU
5.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	S.R.	S.R.	65.381					S.R.	3.619	3.674	4.047	11.340		76.721		STTRASU
5.1.5	Analizar la información estadística y de los sistemas de reclamos en primera instancia brindada por las empresas operadoras y de ser el caso, proponer acciones correctivas que se ameriten	Documento de análisis	2	1	1	100.00	1			1		1	1	100.00	2	100.00		SGPU
5.1.6	Difundir a los usuarios rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Propuestas de nota de prensa	2	1	1	100.00		1		1		1	1	100.00	2	100.00		SGPU
5.2 DENUNCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN																		
5.2.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU	Informe de evaluación	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	2	100.00	STTRASU
5.2.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	1	1	1	100.00							1	1		2	200.00	STTRASU
5.3 PROPONER NORMAS DE PROTECCIÓN A USUARIOS Y MEJORAMIENTO DEL MARCO NORMATIVO EXISTENTE																		
5.3.1	Formular mejoras al marco normativo	Propuesta enviada a CD	S.R.	S.R.						S.R.					0			ST



TPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE						Anual		RESPONSABLE	
			2019 06	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)		Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) + (c) + (e)	Cumplimiento % (f/b)*100				
5.4 MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRASU																
5.4.1	Sistematizar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respectivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas	Informes de casuística	2	1	1	100.00	1	1	1	1	100.00	2	100.00	STTRASU		
5.4.2	Gestionar la integración de los sistemas SISTRAM y S/SDOC para la emisión electrónica de resoluciones del TRASU	Sistema integrado	1	1	1	100.00						1	100.00	STTRASU		
6 Elaboración de los Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva																
6.2	Elaborar un reporte sobre el bloqueo de equipos no realizado por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios	Reporte interpretativo aprobado	1	1	1	100.00						1	100.00	GPSU - Equipo de Vigilancia		
6.3	Elaborar un reporte sobre el prolongado tiempo de espera para que inicie el proceso de atención del usuario por parte de las empresas operadoras.	Reporte interpretativo aprobado	1	1	1	100.00						1	100.00	GPSU - Equipo de Vigilancia		
6.4	Elaborar un reporte sobre el elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por parte de los usuarios que desconocen haber contratado el servicio	Reporte interpretativo aprobado	1				1	1		1	100.00	1	100.00	GPSU - Equipo de Vigilancia		



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia Gerencia de Supervisión y Fiscalización Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
---------------------------------	---

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO
ACCIÓN COMUN
 AEI.01.01: Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.
 AEI.02.01: Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.
 AEI.03.01: Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
				2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
				Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.																	
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	2	2	0	0			2	2			9	9	450.00	9	450.00	GPRC
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	1							1			1		100.00	1	100.00	GPRC
1	Indicadores de mercado																	
1.3	Culminar las rutinas de consistencia del PUNKU.	PUNKU con reglas de validación definidas	1		1					1					0.00	1	100.00	GPRC
2	Información de demanda																	
2.1	Publicar el análisis de la información recogida en la última ERETEL.	Presentación de ERETEL publicada en la página web.	1	1	1	100										1	100.00	GPRC
2.2	Publicar la base de datos en la página web institucional.	Base de datos de ERETEL publicada en la página web.	1	1	1	100										1	100.00	GPRC



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
3	Información de infraestructura																	
3.1	Realizar un diagnóstico de las bases de datos internas e información de infraestructura de telecomunicaciones.	Diagnóstico culminado	1	1	1	100										1	100.00	GPRC
4	Información de procesos de GPRC y ST																	
4.1	Definir la lista total de base de datos de procesos internos necesaria para la labor de vigilancia y reportes para cada caso.	Lista de bases de datos y reportes en cada caso culminada	1	1	1	100										1	100.00	GPRC
4.2	Gestionar la contratación de un apoyo técnico externo (administrativo) para la elaboración, actualización y difusión de las bases de datos de forma permanente.	Apoyo técnico contratado.	1	1	1	100										1	100.00	GPRC
4.3	Elaborar la base de datos detalladas de procesos de GPRC y ST	Bases de datos validadas	4		2					4	2		2	50.00	4	100.00	GPRC	
4.4	Coordinar el acceso de distintos funcionarios a base de datos de empresas con concesión (liderada por la Gerencia de Asesoría Legal).	Listado de funcionarios con acceso a BD de concesiones culminada	1	1	1	100									1	100.00	GPRC	
4.5	Actualizar permanente las bases de datos antes descritas.	Actualizaciones de bases de datos concluidas	3	2	3	150				1		2	2	200.00	5	166.67	GPRC	
AEI.02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.																	
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidos al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	1	1	4	400									4	400.00	GSF	
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados VIC	Informe anual presentado	1							1		1	1	100.00	1	100.00	GSF	
1	Información remitida por las empresas y las mediciones de calidad																	
1.1	Gestionar la contratación de un apoyo técnico para la automatización e integración de los reportes y bases de datos	Apoyo técnico contratado	1							1				0.00			GSF	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (cb)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (fa)*100			
2	Información obtenida mediante conectividad																			
2.1	Identificar los sistemas de alarmas y monitoreo de tráfico de las empresas operadoras	Sistemas identificados	1	1	0	0							1	1			1	100.00	GSF	
2.2	Elaborar un reporte de los indicadores de desempeño a ser analizados desde los centros de gestión de red de los operadores de telecomunicaciones.	Reporte de indicadores culminado	1	1	0	0							1	1			1	100.00	GSF	
2.3	Comunicar a las gerencias involucradas la priorización del proyecto de conectividad	Difusión interna ejecutada	1						1				1	1			100.00	1	100.00	GSF
2.4	Coordinar con las empresas operadoras para la conexión remota a través de conexiones VPNs	Reuniones sostenidas con las empresas operadoras	1						1								0.00			GSF
AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.																			
0.1	Gestionar cursos de capacitación dirigidos al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC	Personal especializado capacitado	1	1	1	100											1	100.00	GPSU	
0.2	Elaborar el Informe Anual de Evaluación de los Resultados ViC	Informe anual presentado	1						1				1	1			100.00	1	100.00	GPSU
1	Información de reclamos en primera instancia																			
1.1	Realizar un diagnóstico de la información de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras	Diagnóstico concluido	1	1	0	0			1	1			1	1			100.00	1	100.00	GPSU
2	Información de atenciones/orientaciones en empresas operadoras, así como de gestiones, intervenciones y orientaciones a usuarios																			
2.1	Ejecutar un Programa de visitas a centros de atención de empresas operadoras	Píloto de programas de visitas desarrollado	1	1	1	100											1	100.00	GPSU	
2.4	Elaborar una propuesta de sistema de atención de problemas de usuarios en línea	Propuesta de sistema de atención de problemas de usuarios en línea elaborada	1						1				0	0			0.00	0	0.00	GPSU



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

FORMATO 1

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS Consejo Directivo
Presidencia
Gerencia General

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

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
P	OEI.06/ AEI.06.01: % de ejecución de metas PEI programadas	Porcentaje	95.0%	95.0%	91.00%	95.79	95.0%	92.00%	96.84	92.00%	96.84	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%	95.0%	95.00%	100.00	95.0%	97.84%	102.99	97.84%	102.99	Presidencia
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95.0%	95.0%	93.00%	97.89	95.0%	93.16%	98.06	93.16%	98.06	Gerencia General
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje (Acumulado)	90.0%	40.0%	39.70%	99.25	90.0%	91.70%	101.89	91.70%	101.89	Gerencia General
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90.0%	90.0%	78.57%	87.30	90.0%	100.00%	111.11	100.00%	111.11	Gerencia General

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
1	Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución																	
1.1	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas	Reuniones	SR	SR	18				SR						18		Presidencia	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
1.2	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza, Vocales de los Cuerpos Colegiados. Y del TRASU	Resolución	SR	SR	2				SR						2		Presidencia	
1.3	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieren aprobación de la alta Dirección.	Resolución	SR	SR					SR						0		Presidencia	
1.4	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	9	13	144.44	3		3		3		3	100.00	16	133.33	GG	
1.5	Elaborar informe de evaluación sobre la implementación del enfoque de género	Informe de evaluación	1						1								Presidencia / Katy Torres Peceros	
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	12				SR	2			2		14		PD/GG	
3.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR	3				SR						3		PD/GG	
3.3	Gestionar la evaluación del OSIPTEL bajo la metodología PAFER	Evaluación	1	1	2	200.00									2	200.00	Gerencia General	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Comunicación Corporativa

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMUN

AEI.05.01: Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.
Otras Actividades de la Gerencia de Comunicación Corporativa

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
R	Índice de Reputación del OSIPTEL	Índice	LB				LB	0.43	100.00	0.43	100.00
P	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00				100%	100.00
	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Porcentaje	95%	65%	65%	100.00	30%	17%	56.67	82%	86.32

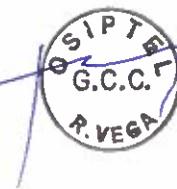
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.																
1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá Planes por cada stakeholder.	Plan aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
2	Informe de avances sobre la ejecución del Plan estratégico de Comunicaciones.	Informe de ejecución	3	2	2	100.00	1			1		1		1	100.00	3	100.00
3	Gestionar encuestas aplicadas a stakeholders para la obtención del índice de reputación anual (Encuesta on line, encuesta omnibus y una encuesta de satisfacción anual con GPSU).	Encuesta realizada	3	3	3	100.00										3	100.00



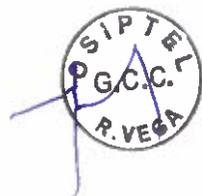
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
Actividades Operativas de la Gerencia de Comunicación Corporativa																		
AO1	Implementación de soportes para la comunicación estratégica																	
1.3	Gestionar la contratación de una encuesta ómnibus con una empresa especializada	Encuesta realizada	1	1	1	100.00											1	100.00
1.4	Gestionar la aplicación de encuestas <i>on line</i> entre los stakeholders	Encuesta aplicada	2	1	1	100.00		1		1		1		1		100.00	2	100.00
AO2	Ejecución de acciones de comunicación digital																	
2.1	Producir videos para Redes Sociales-RRSS.	Videos	12	9	16	177.78	1	1	1	3	1	7	1	9		300.00	25	208.33
2.2	Desarrollar campaña de Difusión Digital	Campaña desarrollada	1				1			1		1		1		100.00	1	100.00
2.3	Gestionar la producción de piezas gráficas para RRSS	Piezas gráficas	300	225	311	138.22	25	25	25	75	27	25	25	77		102.67	388	129.33
2.4	Elaborar informes estadísticos mensuales sobre presencia en RRSS a partir del monitoreo de menciones de la marca OSIPTEL y sentimiento que despierta en RRSS.	Informe estadístico	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3		100.00	12	100.00
2.5	Gestionar el desarrollo de una nueva página web del OSIPTEL	Estructura y diseño de la nueva página web	1						1	1				1		100.00	1	100.00
2.6	Desarrollar herramientas <i>on line</i> para empoderar al usuario	Herramientas desarrolladas	2	2	3	200.00											3	150.00
2.7	Implementar una cuenta institucional en Instagram	Informe de implementación	1	1	1	100.00											1	100.00
2.8	Orientar a usuarios y elaborar informe de quejas y consultas recibidas por redes sociales y página web	Informes	4	3	3	100.00			1	1				1		100.00	4	100.00
AO3	Ejecución de acciones de la gestión de medios y relación con stakeholders																	
3.1	Gestionar la elaboración de Memoria Institucional Anual	Memoria Publicada	1	1	0	0.00								1			1	100.00
3.2	Gestionar la producción y publicación digital de libros.	Libro publicado	2	1	0	0.00			1	1				1		100.00	1	50.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3.3	Elaborar el boletín informativo digital - OSIPTEL.COM cada trimestre	Boletín publicado	4	3	2	100.00			1	1	1		1	2	200.00	4	100.00
3.4	Elaborar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico publicado en la web	10	8	10	125.00	1		1	2	1		1	2	100.00	12	120.00
3.5	Producir Infografías para publicaciones diversas	Infografía publicada	12	9	10	100.00	1	1	1	3			2	2	66.67	12	100.00
3.6	Reportar mensualmente los impactos noticiosos registrados en Lima y regiones	Informe mensual de análisis de impacto	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1		1	3	100.00	12	100.00
3.7	Organizar talleres para periodistas	Talleres realizados	7	5	5	100.00			2	2			2	2	100.00	7	100.00
3.8	Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel nacional	Conferencia de prensa	84	63	101	160.32	7	7	7	21	12	3	13	28	133.33	129	153.57
3.9	Producir y gestionar la difusión de notas de prensa y comunicados	Notas de prensa difundidas	32	24	55	229.17	3	3	2	8	4	2	6	12	150.00	67	209.38
3.10	Brindar entrenamiento de voceros al personal del OSIPTEL.	Entrenamiento realizado	2	1	3	300.00	1			1			1	1	100.00	4	200.00
3.11	Gestionar la participación del OSIPTEL en la Feria del Libro	Participaciones	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	2	100.00
3.12	Actividades de relacionamiento con stakeholders en regiones	Participaciones	6	4	4	100.00	1		1	2				0	0.00	4	66.67
AO4	Implementación de acciones de la comunicación interna																
4.1	Diseñar y aprobar el Plan de Comunicación Interna	Plan aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
4.2	Elaborar un manual de lineamientos y procesos de comunicación interna	Manual aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
4.3	Definir la marca paraguas para la comunicación interna	Definición de marca aprobada	1	1	1	100.00										1	100.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
4.4	Diseñar y ejecutar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Campaña realizada	1	1	1	100.00									1	100.00	
4.5	Implementar un paquete de nuevas herramientas de comunicación interna: nuevas carteleras / afiches acrílicos / monitores	Herramientas implementadas	1	1	1	100.00									1	100.00	
4.6	Diseñar y gestionar la impresión de afiches para carteleras, de acuerdo a necesidad	Afiches	SR	SR											0		
4.7	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Videos	2	2	2	100.00									2	100.00	
4.8	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Videos	4	4	5	125.00									5	125.00	
A05	Fortalecimiento de la imagen institucional																
5.1	Organizar la realización de seminarios, eventos, audiencias, entre otras actividades de proyección de la imagen institucional	Actividades de proyección	SR	SR	27		SR	SR	SR	SR					27		
5.2	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Inventario del material promocional	SR	SR	11		SR	SR	SR	SR	5	5			16		
5.3	Gestionar la contratación del servicio de fotografía para las actividades y publicaciones del OSIPTEL.	Archivo fotográfico de cada actividad	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR					2		
5.4	Supervisar el cumplimiento del Manual de Identidad Corporativa	Informe de supervisión	2	1	1	100.00		1		1			1	1	100.00	2	100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Administración y Finanzas
Área de Recursos Humanos

ESTRUCTURA

AEI.06.08: Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.

Otras actividades programadas

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual						
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100					
P	Índice de clima laboral	Porcentaje	78.0%				78.00%	72.00%	92.31	72%	92.31					
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	44.0%				44.00%		0.00	0%	0.00					
	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	58.62%	87.49	90.00%	72.41%	80.46	72%	80.46					
	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	75.00%	72.00%	96.00	90.00%	93.61%	104.01	94%	104.01					
	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	69.44%	103.64	90.00%	100.00%	111.11	100%	111.11					
	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	67.00%	74.32%	110.93	90.00%	108.11%	120.12	108%	120.12					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre	Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)
AEI.06.08: Fortalecimiento de Capacidades de los Recursos Humanos del OSIPTEL.																
1	Aplicar Encuesta de Clima Laboral	Encuesta	1	1	1	100.00									1	100.00
2	Elaborar el Plan de Mejora de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3	Ejecutar el Plan de Mejora de Clima	Actividades	SR	SR	17				SR		4		4		21		
4	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna	Actividades	SR	SR	50				SR						50		
5	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias Año 2019	Evaluación	1					1	1				0	0.00	0	0.00	
6	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Metas	Evaluación	1					1	1				0	0.00	0	0.00	
7	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2019	Reporte de Metas	1	1	0	0.00									0	0.00	
8	Elaborar el programa de retención del talento y gestión del compromiso.	Programa elaborado	1					1	1				0	0.00	0	0.00	
9	Elaborar perfiles de puestos adecuados al ROF vigente.	Proyecto MPP	1					1	1				0	0.00	0	0.00	
10	Implementar el programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento.	Informe	1	1	0	0.00									0	0.00	
11	Diseñar un Plan de Desarrollo de Personas PDP - Plan de Capacitación institucional	Plan Aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00	
12	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.	Reporte de Cursos Virtualizados	1	1	1	100.00									1	100.00	
13	Implementar el programa de Formación de Líderes	Informe	1	1	1	100.00									1	100.00	
14	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias Año 2018	Evaluación	1	1	1	100.00									1	100.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2	Capacitación																
2.1	Elaborar informe de análisis de brechas de capacitación basado en los resultados de la evaluación por competencias.	Informe de Brechas	1	1	1	100.00										1	100.00
2.2	Gestionar capacitación en materia de igualdad de género	Actividad de capacitación	1	1	1	100.00										1	100.00
Otras Actividades Programadas																	
1	Administración de Recursos Humanos																
1.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones y gratificaciones	Planilla	14	10	10	100.00	1	1	2	4	1	1	2	4	100.00	14	100.00
1.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	12	100.00
1.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	12	100.00
1.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	9	9	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	12	100.00
1.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	11	8	8	100.00	1	1	1	3	1	1		2	66.67	10	90.91
1.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	11	8	8	100.00	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	11	100.00
1.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1					1		1			1	1	100.00	1	100.00
1.8	Gestionar la publicación de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas	Publicación	SR	SR	39					SR	44	24	19	87		126	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.9	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	68				SR	16	27	9	52		120		
1.10	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	137				SR	25	20	21	66		203		
1.11	Gestionar la entrega de Fotocheck al personal	Fotocheck	SR	SR	235				SR	45	69	22	136		371		
2	Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo																
2.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00	
2.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR	75				SR	7	12	14	33		108		
2.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00	
2.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	55				SR	4	12	9	25		80		
2.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100.00									1	100.00	
2.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1						1			1	1	100.00	1	100.00	
2.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1	1	1	100.00									1	100.00	
2.8	Gestionar la negociación colectiva del pliego de reclamos presentado por el sindicato	Negociación concluida	1	1	1	100.00									1	100.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2.9	Evaluación de mecanismos para promover la igualdad de género	Encuesta realizada	1	1	1	100.00									1	100.00	
2.10	Actualización de la Directiva de Hostigamiento sexual en el trabajo	Directiva aprobada	1	1	0	0.00									0	0.00	
3	Gestión del Curso de Extensión Universitaria																
3.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100.00									1	100.00	
AO4	Implementación de acciones de la comunicación interna																
4.4	Diseñar y ejecutar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Campaña realizada	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00
4.6	Diseñar y gestionar la impresión de afiches para carteleras, de acuerdo a necesidad	Afiches	SR	SR	12		SR	SR	SR	SR	2	2	2	6		18	
4.7	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Videos	2		3			1	1	2	1	1	2	4	200.00	7	350.00
4.8	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Videos	4	2	3	150.00	1		1	2			1	1	50.00	4	100.00
4.10	Evaluar resultados del Plan de Comunicación Interna	Informe de resultados	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS Gerencia de Administración y Finanzas
Área de Finanzas

ESTRUCTURA
AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.
Otras actividades programadas

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE				Anual					
				2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100				
G	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF	Porcentaje	100.0%	100%	100.00%	100.00	100%	100%	100.00	100%	100.00					
	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	Porcentaje	100.0%	100%	97.84%	97.84	100%	100%	100.00	99%	98.92					
	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)	Porcentaje	95%	95%	100.00%	105.26	95%	100%	105.26	100%	105.26					
	% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	96.00%	101.05	95%	93%	97.89	95%	99.47					
N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual				
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)
AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.																
1	Realizar un estudio de mecanismos que permitan rentabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo	Estudio	1											0.00	0	0.00
2	Gestionar adecuadamente los saldos que la institución determine como reserva para situaciones de desastres	Informe Técnico	1											0.00	0	0.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CANTIDAD PROGRAMADA		AL IV TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Ejecución %		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/a)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (%) (f) = (c) / (a)	Cumplimiento % (g) = (e) / (d)	
Otras actividades programadas																		
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 2018.	Reporte	1	1	1	100											1	100.00
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2019 acompañado del informe gerencial (trimestral)	Reporte	11	8	6	75	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00		9	81.82
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	9	9	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00		12	100.00
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reporte	12	9	9	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00		12	100.00
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	Reporte	12	9	9	100	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00		12	100.00
3	Presentación de la versión oficial de los Libros Contables																	
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros	72	72	72	100											72	100.00
4	Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica																	
4.1	Viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos presentados en la GAF	Viáticos devengados	SR	SR	557				SR	55	61	19	135				692	
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos presentados en la GAF	Encargos devengados	SR	SR	187				SR	29	19	1	49				236	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	IDENTIFICACIÓN DE TAREAS		AL II TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
4.3	Reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)	Registros	SR	SR	701				SR	85	99	46	230		931		
5	Efectuar el pago a los proveedores																
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de Pago	SR	SR	6,265				SR	754	782	828	2,364		8629		
6	Efectuar las acciones de subasta de fondos																
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de Evaluación	SR	SR	5				SR		1	1	2		7		
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	3	3	100			1	1		1	1	100.00	4	100.00	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Administración y Finanzas
Área: Logística

ESTRUCTURA

AEI.06.09: Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.

Actividades de logística

AEI.07.01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.

AEI.07.02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
R	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	Informe de implementación	1				1	0	0.00	0	0.00
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Porcentaje	85%	85%	93%	109.02	85%	67%	78.82	80%	93.92
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Porcentaje	85%	85%	62%	72.35	85%	54%	63.42	58%	67.89
	Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.	Informes	2	1	1	100.00	1	0	0.00	1	50.00
	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.	Planes	1	1	0	0.00		0		0	0.00
P	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (acumulado)	100%	70%	76%	109.24	100%	92%	91.70	92%	91.70



% de contratos formalizados y ejecutados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	78%	97.50	80%	67%	83.75	73%	90.63
% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	80%	80%	74%	92.85	80%	100%	125.00	87%	108.93
% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%	80%	56%	69.58	80%	88%	110.00	72%	89.79
% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje (estado)	90%				90%	0%	0.00	0%	0.00
% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%				90%	92%	101.78	92%	101.78
% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje (estado)	90%				90%	90%	100.00	90%	100.00

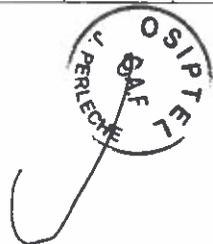
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100

AEI.06.09: Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.

1	Gestionar la ejecución del PAC, monitoreando sus niveles de cumplimiento respecto de los objetivos operativos	Evaluación	4	3	3	100.00	1			1	1			1	100.00	4	100.00
2	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	Informe presentado	4	2	3	150.00	1	1	2	1		1	2	100.00	5	125.00	

Actividades de logística

1	Abastecimiento de Bienes y Servicios																
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100.00										1	100.00
1.2	Elaborar los informes de evaluación del Plan Anual de Contrataciones	Evaluación	4	3	3	100.00	1		1	1			1	100.00	4	100.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (e)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.3	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR	SR	24				SR	4	7	2	13		37		
1.4	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	651				SR	72	78	60	210		861		
1.5	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	20				SR	6	7	6	19		39		
1.6	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	22				SR	5	10	9	24		46		
1.7	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	959				SR	97	105	113	315		1274		
1.8	Gestionar la contratación de servicios para la defensa legal de Los Funcionarios.	Contrato/Orden	SR	SR	3				SR	0	0	0	0		3		
2	Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones																
2.1	Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4	3	3	100.00	1			1	1		1	100.00	4	100.00	
3	Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones																
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TR/ET o ejecución contractual que se pueden realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4	3	3	100.00			1	1			1	100.00	4	100.00	
3.2	Desarrollar charlas y/o talleres y/o actividades en general para capacitar y/o sensibilizar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET hasta la gestión contractual.	charlas y/o talleres	4	3	2	66.67			1	1		1	1	100.00	3	75.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
4	Seguridad																	
4.1	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	16				SR	0	0	2	2		18			
5	Ecoeficiencia																	
5.1	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00		
5.2	Ejecutar el plan de ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	20				SR	4	8	12	24		44			
6	Mantenimiento de Infraestructura y Equipos																	
6.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de las Oficinas del OSIPTEL	Plan aprobado	1	1	1	100.00									1	100.00		
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	162				SR	65	105	143	313		475			
6.3	Gestionar la mudanza institucional derivada del ingreso al nuevo local de Av. Parque Norte	Mudanza concluida	1	1	1	100									1	100.00		
AEI.07.02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.																		
1	Diseñar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres	Acciones	1	1	3	300.00							0	0	0	0	3	300.00
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente	Acciones	1						1	1	0	0	0	0	0.00	0	0.00	
3	Diseñar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada	Acciones	1						1	1	0	0	0	0	0.00	0	0.00	



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Área de Recaudación del Aporte

ESTRUCTURA

AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
P	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	95%				95%	97%	101.93	97%	101.93
	% supervisado del aporte declarado del periodo tributario recientemente concluido.	Porcentaje	86%				86%	86%	100.00	86%	100.00
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	87%				87%	88%	101.15	88%	101.15
	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	90%	90%	98%	108.91	90%		0.00	98%	108.91
	% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	Porcentaje	90%				90%	98%	108.76	98%	108.76
	% 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%	98%	103.16	95%	100%	105.26	99%	104.21



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
AEI.06.09 Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.																	
1 Supervisión de los Aportes.																	
1.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones	SR	SR	7		SR	SR	SR	SR	0	4	9	13		20	
2 Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL																	
2.1	Emitir órdenes de pago a las empresas que presentaron, en el semestre anterior, la declaración jurada y no efectuaron el pago.	Orden de Pago	SR	SR	187		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0		187	
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de Aportes	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	35		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0		35	
2.3	Efectuar la cobranza coactiva de Multas Tributarias	Recibo de Cobranza Coactiva	SR	SR	27		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0		27	
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.																	
3.0	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ Anual 2017.	Resolución de Multa	SR	SR	52											52	
3.1	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ Anual 2018.	Resolución de Multa	SR	SR							17	0	47	64		64	
3.2	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ Anual 2018.	Resolución de Multa	SR	SR	2						0	0	97	97		99	
3.3	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ mensual 2018.	Resolución de Multa	SR	SR	2											2	
3.4	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ mensual 2018.	Resolución de Multa	SR	SR	0											0	
3.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2017 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	4											4	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2018 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	3											3	
3.7	Imponer la multa a empresas operadoras de las DJ rectificatorias de los años no prescritos, recibidos hasta el III Trimestre 2019.	Resolución de Multa	SR				SR	SR	SR	SR				0		0	
4	Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas																
4.1	Emitir las cartas de cobro	Cartas de Cobro	SR	SR	59		SR	SR	SR	SR	2	15	6	23		82	
4.2	Remitir trimestralmente al FITEL el estado de las multas administrativas	Cartas al FITEL	4	3	3	100	1	0	0	1	0	0	0	1	100.00	4	100.00
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	5	4	4	100	1			1	1	0	0	1	100.00	5	100.00
5.2	Remisión de cartas digitales de reconocimiento a EO que cumplieron con sus obligaciones tributarias.	Envíos de cartas digitales	1	1	1	100										1	100.00
5.3	Remisión de cartas a las EO a nivel nacional recordándoles sus obligaciones tributarias.	Envíos de cartas múltiples	3	2	5	250		1		1	1			1	100.00	6	200.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Administración Documentaria

ESTRUCTURA

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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
P	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	96.0%	96.0%	95.7%	99.66	96.0%	93.6%	97.52	95%	98.59
	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	Porcentaje	95.0%	95.0%	96.1%	101.19	95.0%	100.0%	105.26	98%	103.22
	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	97%	97.0%	97.7%	100.72	97.0%	97.2%	100.21	97%	100.46

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)																
1.1	Efectuar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	Documentos Registrados	SR	SR	22,505		SR	SR	SR	SR	3,135	2,958	3,002	9,095		31,600	
2	Gestión de Archivo Central																
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	640		SR	SR	SR	SR	48	69	46	163		803	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % ((f/a)*100
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	640		SR	SR	SR	SR	48	69	46	163		803	
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2018	Evaluación	1	1	1	100.00	-	-	-	-						1	100.00
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2019	Plan Aprobado	1	1	1	100.00	-	-	-	-						1	100.00
2.5	Eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Eliminación	1	0	1		-	-	1	1			1	1	100.00	2	200.00
3	Gestión de Biblioteca																
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario	1	0			-	-	1	1			1	1	100.00	1	100.00
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	Material bibliográfico	104	78	92	117.95	9	8	9	26	14	10	14	38	146.15	130	125.00
4	Gestión de Documentación Interna (Mensajería)																
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos despachados	SR	SR	209,780		SR	SR	SR	SR	11,651	5,464	28,364	45,479		255,259	
5	Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA																
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización	2	2	2	100.00	-	-	-	-						2	100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

ÁREAS: Planeamiento, Presupuesto, Racionalización, Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica

ESTRUCTURA

AEI.05.03: Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.

AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.

AEI.06.02: Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.

AEI.06.03: Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.

AEI.06.05: Gestión de la Innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.

AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.

AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
R	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	Porcentaje	76.4%				76.4%	75%	98.21	75%	98.21	Racionalización - GPP
	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	74.2%				74.2%	68%	91.64	68%	91.64	Racionalización - GPP
	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	1.0				1.0	0.70	70.00	70%	70.00	Planeamiento - GPP
	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución	Porcentaje	80.0%				80%	90%	112.50	90%	112.50	RR.II. - GPP
	% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías	Porcentaje	70.0%	70.0%	70.0%	100.00	70%	100%	142.86	85%	121.43	RR.II. - GPP
	% de metas programadas modificadas	Porcentaje	<=10%				<=10%	11.98%	83.47	12%	83.47	Planeamiento - GPP
	% de certificaciones presupuestales aprobadas	Porcentaje	96%	80%	94.0%	117.50	96%	96%	100.00	96%	100.00	Ppto-GPP
	Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros	Índice	>=1				>=1	1.02	102.00	102%	102.00	Ppto-GPP



P	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI	Porcentaje	60%				60%	53%	88.38	53%	88.38	Racionalización - GPP
	% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO	Porcentaje	50%	45%	53%	117.85	50%	53%	106.06	53%	106.06	SGC - GPP
	% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osiptel.	Porcentaje	49%				49%	49%	100.00	49%	100.00	Innovación - GPP
	% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Porcentaje	13%				13%	13%	100.00	13%	100.00	Innovación - GPP
	% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones	Porcentaje	95%				95%	100%	105.26	100%	105.26	Racionalización - Comité de Riesgos - GPP
	% del sistema de gestión del conocimiento implementado	Porcentaje	75%	50%	50%	100%	75%	50%	66.67	50%	66.67	RR.II. - GPP
	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	Porcentaje	11%				11%	0%	0.00	0%	0.00	RR.II. - GPP
	% de activos de conocimiento actualizados y valorados	Porcentaje	PD				PD					RR.II. - GPP
	% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento	Porcentaje	PD				PD					RR.II. - GPP
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%				90%	86%	95.56	86%	95.56	Comité Control Interno - GPP
	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	90%				90%	88%	97.78	88%	97.78	Comité de Riesgos - GPP
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	85%				85%	105%	123.53	105%	123.53	Ppto-GPP
	% de presupuesto cargado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00				100%	100.00	Ppto-GPP
	% del Proyecto de Presupuesto aprobado por el MEF	Porcentaje	100%				100%	102%	102.00	102%	102.00	Ppto-GPP



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
AEI.05.03: Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.																		
5.3.1 Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional																		
1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	Investigaciones / proyectos	2	1	1	100	1			1		1		1	100.00	2	100.00	RRII
2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR						SR								RRII
3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	5	4	6	150		1		1	1			1	100.00	7	140.00	RRII
5.3.2 Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución																		
1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR	SR						SR				SR				RRII
2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	10	7	10	142.86	1	2		3	2	2		4	133.33	14	140.00	RRII
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					1		1		1		1	100.00	1	100.00	RRII
4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	1	2	200.00		1		1	1			1	100.00	3	150.00	RRII
5	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional	Contribuciones	6	5	8	160.00		1		1	1			1	100.00	9	150.00	RRII



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.																			
6.1.1 Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.																			
1	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2022 - Al II Semestre de 2018	Evaluación	1	1	1	100										1	100.00	Planeamiento	
2	Desarrollar la Evaluación del PEI 2018-2020 - Al I Semestre de 2019	Evaluación	1	1	1	100										1	100.00	Planeamiento	
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2018 al II Semestre del año	Evaluación	1	1	1	100										1	100.00	Planeamiento	
4	Desarrollar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POI 2019	Evaluación	3	2	2	100	1			1		1		1	100.00	3	100.00	Planeamiento	
5	Formular y gestionar la aprobación del POI 2020	Proyecto de POI aprobado	1	1	1	100										1	100.00	Planeamiento	
5	Formular y gestionar la aprobación del POI 2020	POI 2020 en consistencia con el PIA	1							1	1			1	1	100.00	1	100.00	Planeamiento
6.1.3 Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo																			
1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial.	Informe Técnico	SR							SR	SR	SR	SR			0		Planeamiento	
2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2020 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencial del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2	1	1	100	1			1	1			1	100.00	2	100.00	Planeamiento	
6.1.4 Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto																			
1	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	SR	SR						SR	SR					0		Planeamiento	
2	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	3	3	100				1		1		1	100.00	4	100.00	Planeamiento	
3	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2020	PP aprobado	1	1	1	100										1	100.00	Planeamiento	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
4	Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Reporte	1	1	0	0			1	1			1	1	100.00	1	100.00	Planeamiento
6	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Reuniones de Gantt	3	2	2	100	1			1	1			1	100.00	3	100.00	Planeamiento
AEI.06.02: Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.																		
6.2.1 Programación y Formulación del Presupuesto																		
2	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
3	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con las Gerencias correspondientes	Documento	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
4	Formular, estimar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y las Gerencias	Documentos	2	2	2	100										2	100.00	Presupuesto
5	Gestionar la propuesta final del proyecto de presupuesto al MEF	Documento	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	2	2	2	100										2	100.00	Presupuesto
7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión	3	2	3	150	1			1					0.00	3	100.00	Presupuesto
6.2.2 Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura																		
1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1	1	0	0			1	1					100.00	1	100.00	Presupuesto
2	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SIAF: recepción del PCA, distribución por unidad ejecutora y priorización de las partidas.	Proceso concluido	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	IV TRIM (e)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
3	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	Presupuesto
6.2.3 Monitoreo de la Ejecución Presupuestal																		
1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público.	Directiva publicada	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	Presupuesto
2	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	SR		SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR				Presupuesto
3	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	12	9	11	122.22	1	1	1	3	1	1	1	3	100.00	14	116.67	Presupuesto
4	Desarrollar reportes sobre ejecución presupuestal a la Alta Dirección	Reportes	16	12	12	100	2	1	1	4	2	1	1	4	100.00	16	100.00	Presupuesto
5	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	3	3	100	1			1	1			1	100.00	4	100.00	Presupuesto
6.2.4 Evaluación del Presupuesto																		
1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto II Semestre 2018	Acta	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
2	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto I Semestre 2019	Acta	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
3	Desarrollar la evaluación del presupuesto anual II Semestre 2018	Evaluación	1	1	1	100										1	100.00	Presupuesto
5	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Reportes	60	45	45	100		5	10	15		5	10	15	100.00	60	100.00	Presupuesto
6	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL -memorias	Memorias	2	2	2	100										2	100.00	Presupuesto
7	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL- notas	Notas	2	2	2	100										2	100.00	Presupuesto



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (e)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	NOVIEMBRE		IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)		Cumplimiento % ((f/a)*100)
6.2.5 Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones																			
1	Programación Multianual de Inversiones	Cartera de Inversiones	1	1	1	100											1	100.00	Inversión
2	Consistencia de la cartera de Inversiones del OSIPTEL	Cartera Inversiones Actualizada	1							1	1			1	1	100.00	1	100.00	Inversión
3	Elaboración de IOARR	Ficha aprobada	1	1	1	100											1	100.00	Inversión
4	Registro de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	2	2	4	200											4	200.00	Inversión
5	Evaluar los requerimientos para determinar si se enmarcan dentro del marco normativo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Documento	SR	SR									SR				0		Inversión
AEI.06.03: Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.																			
6.3.1 Actualización de los Documentos de Gestión																			
1	Actualizar CAP, MOF, ROF, TUPA, CC, MAPRO	Documentos actualizados	SR	SR	66					SR	4	6	1	11			77		Racionalización
6.3.2 Gestión de Procesos Institucionales																			
2	Simplificación de directivas/instructivos y alineamiento con los procesos institucionales.	documento gestionado	SR	SR	3					SR	1		2	3			6		Racionalización
3	Seguimiento a la implementación de Carta de Servicio de Atención y Orientación al Ciudadano (CS-01)	Informe de evaluación	2	1	1	100				1	1	1		1	100.00		2	100.00	Racionalización
4	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	Informe de Resultados	2	1	1	100				1	1			0	0.00		1	50.00	Racionalización
5	Implementación y mejoras al sistema integral de gestión basado en procesos	Informe de Resultados	1							1	1				0.00		0	0.00	Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (e)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
6 Nuev 0	Realizar una Capacitación de Gestión de Procesos al Proyecto de Atención de Reclamos (Proceso Core de OSIPTEL), a fin de formar la cultura de procesos.	Charla	1	1	1	100									1	100.00	Racionalización / Gestión por Procesos	
6 Nuev 0	Desarrollar el Diseño y Caracterización AS-IS de los principales procesos del Proyecto de Atención de Reclamos considerando la norma técnica N° 001-2018-SGP, a nivel de procesos, subprocesos, actividades y tareas.	Informe de Análisis Integral	1						1	1			1	1	100.00	100.00	Racionalización / Gestión por Procesos	
6.3.4 Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización																		
1	Desarrollar la Rendición de Cuentas Anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas	1	1	1	100									1	100.00	Racionalización	
6.3.5 Administración del Sistema de Gestión de la Calidad																		
1	Gestionar la realización de la auditoría externa de Certificación conforme a la Norma ISO 9001:2015	Auditoría realizada	1					1	1						0.00		SGC	
2	Realizar auditoría interna del SGC.	Auditoría realizada	1	1	0	0											SGC	
3	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Evaluaciones	1	2	2	100	1		1	1			1	100.00	3	300.00	SGC	
4	Realizar el proceso de revisión de los resultados del SGC denominado "Revisión por la Dirección"	Revisión	1	1	1	100									1	100.00	SGC	
5	Aplicar el autodiagnóstico solicitado en la Norma técnica N° 001-2019-PCM-SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Informe de autodiagnóstico	1						1	1			1	1	100.00	1	100.00	SGC
6 Nuev 0	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos clave del MAPRO al SGC	Procedimiento incorporado al SGC	13	11	12	109.09			2	2					0.00	12	92.31	SGC
7 Nuev 0	Revisar, adecuar e incorporar procedimientos al SGC solicitados por la Alta Dirección	Procedimiento incorporado al SGC	6	4	3	75		1	1	2					0.00	3	50.00	SGC



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
8 Nuev o	Revisar, adecuar y actualizar procedimientos del SGC	Procedimiento actualizado en el SGC	2	2	3	150							1	1		4	200.00	SGC
AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.																		
1	Elaboración del Plan de trabajo anual del sistema de Gestión de Innovación	Plan de Trabajo	1	1	1	100								0		1	100.00	Innovación
2	Gestionar registro de ideas de innovación en coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL.	Registro	4	3	3	100			1	1			1	1	100.00	4	100.00	Innovación
3	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación	Iniciativa desarrollada	2	1	10	1000	1			1			1	1	100.00	11	550.00	Innovación
4	Brindar asesorías para la formulación de propuestas innovadoras	Asesorías	SR	SR						SR			3	3		3		Innovación
5	Acciones para fomentar temas de creatividad, innovación, gestión de ideas, Vigilancia e Inteligencia Competitiva y el Sistema de Gestión de Innovación	Acciones realizadas	4	3	3	100			1	1				1	100.00	4	100.00	Innovación
6	Implementación de un Laboratorio de Innovación del OSIPTEL	Laboratorio implementado	1	1	1	100										1	100.00	Innovación
Nuev o	Formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD	Plan Aprobado	1						1	1				0	0.00	0	0.00	Innovación
AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.																		
6.3.1 Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)																		
1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	4	3	2	66.67	1			1	1	1		2	200.00	4	100.00	Racionalización
4	Actividades de sensibilización al personal sobre la importancia del SCI	Acciones de sensibilización	2	2	0	0							1	1		1	50.00	Racionalización



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
5	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de Trabajo aprobado	1						1	1			-	0	0.00	0	0.00	Racionalización
6.3.2 Gestión del Sistema Integral de Riesgos																		
1	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos y al Plan de trabajo anual	Informe de seguimiento	2	2	1	50							1	1		2	100.00	Racionalización
3	Desarrollar acciones de sensibilización al personal sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización	2	1	0	0		1		1	1			1	100.00	1	50.00	Racionalización
4	Seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos del OSIPTEL	Informe de seguimiento	2	2	0	0						1		1		1	50.00	Racionalización
5	Reuniones de coordinación del Sistema de Gestión de Riesgos (CR; SGSI; SST; GRD; GT Anticorrupción y Ética)	Reuniones de trabajo	2	2	4	200										4	200.00	Racionalización
6	Identificar los riesgos anticorrupción y fraude en la entidad (Plan Nacional de Integridad)	Matriz de riesgos	1	1	0	0										0	0.00	Racionalización
7	Formulación y Aprobación del Plan de Trabajo Anual (año siguiente)	Plan de trabajo aprobado	1						1	1				1	100.00	1	100.00	Racionalización
AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.																		
1	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)	Capacitaciones	1	1	1	100										1	100.00	RR.II.
2	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Mesas de trabajo	2	2	1	50						1		1		2	100.00	RR.II.
4	Elaborar propuesta para compartir/crear el conocimiento (activo de conocimiento)	Propuesta sobre activo de conocimiento	1				1			1					0.00	0	0.00	RR.II.
5	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento	Propuesta de Implementación	1						1	1					0.00	0	0.00	RR.II.



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS 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

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
P	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje	95%	95%	100%	105.26	95%	100%	105.26	100%	105.26
	% Declaraciones Juradas sobre conflicto de intereses reportadas	Porcentaje	100%		100%		100%		0.00	100%	100.00
	% Normas aprobadas bajo estándares RIA	Porcentaje	100%	100%	100%	100.00	100%	100%	100.00	100%	100.00
	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	Porcentaje	75%	75%	70%	93.33	75%	75%	100.00	73%	96.67
	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Porcentaje	85%	85%	81%	94.90	85%	84%	98.82	82%	96.86
	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	90%	90%	90%	99.63	90%	90%	100.00	90%	99.81
	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos	Porcentaje	65.0%	65.0%	66.0%	101.54	65.0%	65.00%	100.00	66%	100.77
	% de ratificación de PAS-GG.	Porcentaje	90.0%	90.0%	90.0%	100.00	90.0%	90%	100.00	90%	100.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1	Asistencia Jurídica a la Alta Dirección																
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	35					2	3	3	8		43		
1.2	Participar en el monitoreo de las modificaciones del marco normativo que regula las funciones y facultades de los Organismos Reguladores y del OSIPTEL	Documento de Participaciones	SR	SR	0					-	-	-	0		0		
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	54					11	12	13	36		90		
1.4	Comunicar las disposiciones normativas que influyen en la gestión del OSIPTEL	Documento	SR	SR	9					1	2	2	5		14		
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otro Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Informe de Conclusiones	1	1	1	100.00	-	-	-						1	100.00	
1.6	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Participaciones	SR	SR	2										2		
1.7	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesoría	SR	SR	5						1	2	3		8		
1.8	Análisis de la información reportada en la Declaración de Conflicto de Intereses	Presentaciones	SR	SR	1										1		
1.9	Elaborar una matriz de las disposiciones de las Leyes especificando aquellas en las que las recomendaciones del OSIPTEL han sido acogidas	Presentaciones	2	1	1	100.00	-	-	1			1	1	100.00	2	100.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
2	Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones																		
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	18						1	2	2	5		23			
3	Asesoría																		
3.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	50						2	3	2	7		57			
3.2	Mejoras en el boletín para la difusión de normas legales	Boletín mejorado	1	1	2	200.00	-	-	-	-						2	200.00		
3.3	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTEL	Boletines	252	189	188	99.47	22	20	21	63	22	19	21	62	98.41	250	99.21		
3.4	Encuesta de satisfacción de cliente interno	Encuesta realizada	2	2	0	0.00										0	0.00		
3.5	Mesa de Trabajo y/o Coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL	Informe de Conclusiones	4	3	3	100.00	-	-	1	1		1		1	100.00	4	100.00		
4	Participación en Grupos de Trabajo																		
4.1	Participar en Comités de Selección o Grupos de Trabajo	Designaciones	SR	SR	13											1	1	14	
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	8											1	1	2	10
6	Uniformizar políticas, criterios y procedimientos entre las áreas que intervienen en el proceso fiscalizador y sancionador.																		
6.1	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	Coordinaciones	6	4	5	125.00	1		1	2	1		1	2	100.00	7	116.67		



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS :

PROCURADURÍA PÚBLICA

ESTRUCTURA

AEI.05.02: Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
P	% de procesos concluidos en el año	Porcentaje	20.0%		15.0%		20%	18%	90.00	18%	90.00
	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	80.0%		68.0%		80%	90%	112.50	90%	112.50
	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	94%		93%		94%	94%	100.00	94%	100.00
	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	47%		55%		47%	61%	129.79	61%	129.79
	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	16%		24%		16%	25%	156.25	25%	156.25

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100

AEI.05.02: Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.

1	Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional																
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	Escrito	320	240	246	102.50	26	27	27	80	39	41	27	107	133.75	353	110.31



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.13 AEI. 05.02.01	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	Reporte de resultados del diagnostico	1	1	1	100.00								0	1	100.00	
1.13.1 AEI. 05.02.01	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnostico	1	1	1	100.00								0	1	100.00	
1.13.2 AEI. 05.02.02	Elaborar informe de análisis de costo beneficio y recomendación de MASC o conclusión anticipada	Informe de análisis	1	1	1	100.00								0	1	100.00	
1.16 AEI. 05.02.02	Coordinar con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo según sea el caso, criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinación	S/R	SR	2		SR	SR	SR	SR				0	2		
1.17	Identificar los procesos judiciales relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe	1	1	1	100.00								0	1	100.00	
1.18	Analizar sentencias emitidas en procesos en giro y verificar impacto	Informe de análisis	2	2	3	150.00								0	3	150.00	
1.19	Implementación de metodología para análisis de procesos para aplicar el MASC.	Informe de implementación	1	1	0	0.00								0	0	0.00	
1.20	Reunión de coordinación con la Alta dirección y gerentes para informar y actualizar estados y acciones de procesos judiciales relevantes para el OSIPTEL.	Reuniones de Coordinación	5	4	4	100.00	1			1		1	1	100.00	5	100.00	



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2	Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional																
2.1	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escrito	60	45	47	104.44	5	5	5	15	11	4	3	18	120.00	65	108.33
2.2	Asistir a diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Reporte/informe	48	39	39	100.00	3	3	3	9	5	3	2	10	111.11	49	102.08
2.3	Elaborar informes o memorandos en cada procedimiento administrativo concluido	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones.	12	9	25	277.78	1	1	1	3			2	2	66.67	27	225.00
2.4 AEI 05.02.09	Identificar procesos administrativos relevantes y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos	Informe de resultados	2	1	1	100.00			1	1			1	1	100.00	2	100.00
2.5 AEI 05.02.01	Analizar resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro y verificar impacto	Informe de análisis	2	2	2	100.00										2	100.00
3	Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante organismos Nacionales e Internacionales																
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	Escrito	SR	SR	7		SR	SR	SR	SR						7	
3.2	Asistencia a diligenciar del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Asistencia y/o diligencia.	SR	SR	7		SR	SR	SR	SR						7	
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	12	9	18	200.00	1	1	1	3	2		1	3	100.00	21	175.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
4.2	Asistencia a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	Asistencia y/o diligencia	SR	SR	11		SR	SR	SR	SR						11	
5	Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos																
5.1	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos, relacionados a defensa de normas y lineamientos o procedimientos de observancia obligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU, y Tribunal de Controversias de ser el caso	Informe de estado	30	23	27	117.39	2	2	3	7	2	3	1	7	100.00	34	113.33
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	2	2	100.00										2	100.00
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Carta / Informes /Memorando	16	12	23	191.67	1	1	2	4	3	1	1	5	125.00	28	175.00
5.4 05.02.10	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas como el MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	1	1	3	300.00										3	300.00
5.5 05.02.11	Elaboración de informes sobre el fortalecimiento de la Procuraduría Pública	Informe	1	1	1	100.00										1	100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGANICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

ESTRUCTURA

AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional

Otras actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual	
				2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)
P	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Porcentaje	100.0%				100%	68.75%	68.75	68.75%	68.75
	% de sistemas integrados	Porcentaje	LB				LB		0.00		
	% de procesos que se encuentran sistematizados	Porcentaje	LB				LB		0.00		
	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo	Porcentaje	PD				PD		0.00		
	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Porcentaje	100%				100%	92.30%	92.30	92.30%	92.30
	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje	97%	97%	99%	102.06	97%	97.51%	100.53	98.44%	101.48
	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99%	99%	99.79%	100.54	99%	100.00%	101.01	99.90%	100.91
	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	73%				73%	70.00%	95.89	70.00%	95.89
	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	52%				52%	72.00%	138.46	72.00%	138.46

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100

AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional

1	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas identificadas con las gerencias usuarias.	Soluciones implementadas	1							1	1			17	17	1700.00	17	1700.00
---	---	--------------------------	---	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	----	----	---------	----	---------



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
2	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución	Soluciones mejoradas	1					1					5	5	500.00	5	500.00
3	Identificar los sistemas actuales que soportan los procesos mapeados y definir con las áreas usuarias, las necesidades de integración	Análisis realizado	1	1	1	100								0		1	100.00
4	Elaborar un Plan de Trabajo y dimensionamiento de recursos para la integración de sistemas de los procesos definidos por el Comité de Integración de Procesos.	Plan de trabajo	1	1	0	0								0			
5	Consolidar los pedidos de las herramientas priorizadas, definir tipo de atención, plazos, costo estimado y gestionar la aprobación de las prioridades del año ante GG.	Consolidación realizada	1	1	1	100.00										1	100.00
6	Mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Informes de Auditoría	1				1					1		1	100.00	1	100.00
7	Afianzar el "GTICE Informa"	Boletines	4	3	5	166.67			1					0	0.00	5	125.00
8 Nuevo	Elaborar el Plan de Trabajo del sistema de planillas	Plan de trabajo	1						1					0	0.00	0	0.00
10	Fortalecimiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE	Plataforma implementada	1						1				1	1	100.00	1	100.00
11	Sistema para la consulta a las bases de datos del RENTESEG referida al bloqueo de equipos terminales móviles	Sistema Desarrollado	1	1	1	100.00										1	100.00
12	Mejoras al Sistema de Atención de Usuarios – ATUS	Mejora Implementada	1	1	1	100.00										1	100.00
13	Mejoras al SISTRAM	Mejora Implementada	1	1	1	100.00										1	100.00
15	Reportes estadísticos con Microstrategy	Reportes en Microstrategy	2	1	1	100.00			1				1	1	100.00	2	100.00
16	Acondicionamiento del servidor para la implementación del Repositorio Institucional del Osiptel	Servidor implementado	1	1	0	0.00			1				1	1	100.00	1	100.00



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
AEI 04.01: Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.																	
1	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las necesidades identificadas con las gerencias usuarias	Soluciones implementadas	1					1	1				7	7	700.00	7	700.00
2	Implementación del Aplicativo móvil	App implementada	1	1	1	100										1	100.00
3	Implementación del Sistema que permita atender los requerimientos de información efectuados por el Ministerio Público, la Policía Nacional y Fiscales	Sistema Desarrollado	1	1	1	100										1	100.00
4	Elaborar el Plan de Trabajo de la implementación de la plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas.	Plan de trabajo	1						1	1				0	0.00	0	0.00
5	Modificación Señal OSIPTEL para el levantamiento de información de reporte de averías a nivel de usuario (interrupciones, calidad de servicio, etc.).	Mejora Implementada	1	1	1	100										1	100.00
6	Implementar un Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP	Sistema Desarrollado	1		1				1	1				0	0.00	1	100.00
Otras actividades de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística																	
1	Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información																
1.1	Digitalización de documentos institucionales con valor legal	Imágenes digitalizadas	2,000,000	1,500,000	2,717,511	181.17			500,000	500,000			782,489	782,489	156.50	3,500,000	175.00
1.5	Fortalecimiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE	Sistema Desarrollado	1	1	0	0.00							1	1		1	100.00
2	Gestión de la Infraestructura Tecnológica																
2.1	Actualizar la infraestructura tecnológica para dar soporte a los servicios informáticos ofrecidos a nuestros usuarios	Servidores	5	5	0	0.00											
2.2	Propuesta de renovación tecnológica	Propuesta desarrollada	1	1	1	100.00										1	100.00
2.3	Propuesta de renovación de infraestructura de Base de Datos	Propuesta desarrollada	1	1	1	100.00										1	100.00



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	Gestión de Seguridad de la Información																		
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis realizado	1	1	0	0.00							1			1		1	100.00
3.2	Auditoría de mantenimiento SGSI	Auditoría	1					1					1			1		1	100.00
3.3	Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría	1	1	1	100.00												1	100.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA

Actividad 1: Servicios de control posterior programados en el Plan Anual de Control 2019

Actividad 2: Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2019

Actividad 3: Servicios de control simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2019

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE				Anual							
			2019 (e)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)		Ejecutado (e)		Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100					
G	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutados	Porcentaje	100%	50%	28%	56.00	50%		72%		144.00	100%	100.00					
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Porcentaje	100%	83%	127%	153.01	17%		68%		400.00	195%	195.00					
	Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	89%	154%	173.03	13%		52%		400.00	206%	206.00					
Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre		Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual				
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE		DICIEMBRE	IV TRIM (e)	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
1	Servicios de Control Posterior programados en el Plan Anual de Control 2019																	
1.1	Desarrollar Plan de Auditoría Definitivo	Plan de Auditoría Definitivo	2	2	1	100								1	1		2	100.00
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría	Evaluaciones y verificaciones	SR	SR									SR				0	



Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100
1.3	Emitir informe de auditoría	Informe de auditoría	2	1	0	0		1		1			2	2	200.00	2	100.00
1.4	Elaborar los documentos de auditoría	Documentos de auditoría	2	1	0	0		1		1			2	2	200.00	2	100.00
2 Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control 2019																	
2.1	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Plan de trabajo y evaluaciones realizadas	23	19	29	152.63	1	3		4	6	7	3	15	400.00	45	195.65
2.2	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	23	19	29	152.63	1	3		4	6	7	3	16	400.00	45	195.65
3 Servicios de Control Simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2019																	
3.1	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo.	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado	6	5	11	220.00		1		1	1			1	100.00	12	200.00
3.2	Realizar actividades del Control Simultáneo	Actividades de Control Simultáneo	8	7	12	171.43		1		1	2	2		4	400.00	16	200.00
3.3	Emitir informes del Control Simultáneo	Informe del Control Simultáneo	8	7	12	171.43		1		1	2	2		4	400.00	16	200.00
3.4	Elaborar los documentos del Control Simultáneo	Documentos de trabajo del Control Simultáneo	8	7	12	171.43		1		1	2	2		4	400.00	16	200.00



PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2019

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS

Gerencia de Supervisión y Fiscalización / Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas / Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario / Gerencia de Asesoría Legal.

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Actividad 1: Pruebas técnicas con las empresas operadoras previo al inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG.

Actividad 2: Inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG

Actividad 3: Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TRP	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		RESPONSABLE
			2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100	
R	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Porcentaje (de estado)	95%	95%	100%	105.26	95%	100%	105.26	100%	105.26	GSF

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)		OCTUBRE	NOVIEMBRE	

1	Pruebas técnicas con las empresas operadoras previo al inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG.																
1.1	Gestionar las adecuaciones al Programa (código) del Registro de abonados, Lista Negra y de Equipos Devueltos, a efectos que los procesos sean eficientes y permitan que el intercambio de información con las empresas operadoras se realicen en los plazos establecidos el marco normativo vigente	Programa con adecuaciones concluidas	1	1	1	100.00									1	100.00	GTICE
1.2	Establecer el cronograma de intercambio de información con las empresas operadoras para las Pruebas Técnicas de la Segunda Fase del RENTESEG.	Cronograma elaborado	1	1	1	100.00									1	100.00	GSF
1.3	Realizar las pruebas técnicas respecto del intercambio de información con las empresas operadoras.	Sistema apto para el inicio de la Segunda Fase del RENTESEG	1	1	1	100.00									1	100.00	GTICE/GSF



N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		RESPONSABLE	
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2019 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.4	Realizar acciones de monitoreo en torno a equipos terminales con IMEI inválidos y/o reportados como robados, hurtados o perdidos que operan en las redes móviles.	Monitoreos	2	2	6	500.00									6	300.00	GSF		
2	Inicio de operaciones de la Segunda Fase del RENTESEG																		
2.1	Monitorear el cumplimiento de la entrega y recojo de la información dentro del plazo y horario establecido en el marco normativo, así como verificar la consistencia de dicha información, en el marco de la Segunda Fase del RENTESEG.	Monitoreo	1				1				1	-	-	4	4	400.00	4	400.00	GSF
2.2	Realizar acciones de monitoreo en torno a equipos terminales con IMEI inválidos y/o reportados como robados, hurtados o perdidos que operan en las redes móviles.	Monitoreo	1				1				1	-	-	4	4	400.00	4	400.00	GSF
2.3	Atención de cuestionamientos al bloqueo de equipos terminales, solicitudes de información de entidades y orientaciones, en el marco del RENTESEG.	Atenciones	SR	SR	34,454						SR	3,038	3,194	2,713	8,945		43,399		GPSU
2.4	Consolidación, análisis y reporte del cumplimiento de las disposiciones establecidas de los casos de usuarios remitidos.	Informe de resultados de atenciones	3	2	2	100.00	1				1			1	1	100.00	3	100.00	GPSU
2.5	Monitoreo del funcionamiento de la conectividad.	Monitoreos de funcionamiento de la conectividad	2	1	0	0.00	1				1		2		2	200.00	2	100.00	GTICE

