



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

2015

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 090-2015-PD/OSIPTEL

Lima, 18 DIC. 2015

MATERIA	Modificación del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017
----------------	---

VISTO:

El Informe N° 192-GPP/2015, de fecha 11 de diciembre de 2015, elevado por la Gerencia General del OSIPTEL mediante el cual la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto presenta la propuesta de modificación del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2014 - 2017;

CONSIDERANDO:

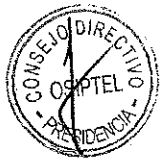
Que, mediante Resolución de Presidencia N° 039-2014-PD/OSIPTEL, se aprobó el Plan Estratégico Institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones para el periodo 2014 - 2017;

Que, en el proceso de monitoreo y evaluación de las metas que se derivan del Plan Estratégico Institucional, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto advirtió la necesidad de algunas Unidades Orgánicas de efectuar modificaciones a la programación de metas inicialmente aprobada en el Plan Estratégico Institucional - PEI vigente, en tanto que éstas enfrentan dificultades, tanto de gestión como presupuestales, para alcanzar sus metas de acuerdo a la programación inicialmente formulada;

Que; asimismo, en el desarrollo de la propuesta de modificación del PEI, las Unidades Orgánicas identificaron la necesidad de efectuar precisiones a diversos componentes de la programación de metas aprobadas en el PEI, como son las Unidades de Medida, Nombres, Fórmulas de Cálculo, entre otras;

Que, el literal c) del artículo 20° del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, entre otros, señala que es función de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto la formulación, evaluación, ejecución y actualización del Plan Estratégico Institucional;

Que, de acuerdo a lo señalado, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto coordinó con las Unidades Orgánicas de la Institución el desarrollo de las propuestas de modificación de sus metas contenidas en el PEI 2014 - 2017, así como la redefinición de Indicadores de Desempeño, Fórmulas de Cálculo, Unidades de Medida, entre otras, correspondiente a lo programado para los años 2015, 2016 y 2017;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

2015

Que; de acuerdo al Literal f) del Artículo 86° del Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, corresponde al Presidente del Consejo Directivo, entre otros, aprobar el Plan de Gestión Institucional;

Que, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto mediante Informe N° 192 - GPP/2015, remite el proyecto de modificación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL para el periodo 2014 - 2017;

Con la opinión favorable del Gerente de Planeamiento y Presupuesto, del Gerente de Asesoría Legal y del Gerente General;

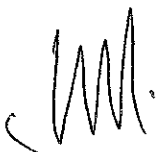
SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la modificación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL 2014 – 2017.

Artículo 2°.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para la difusión del Plan Estratégico Institucional modificado del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL 2014-2017 a todas las Unidades Orgánicas de la entidad, para su estricto cumplimiento; así como su publicación en la página web institucional.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para remitir copia del presente dispositivo al Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN, conforme a lo señalado en la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Directiva N° 001-2014-CEPLAN, Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

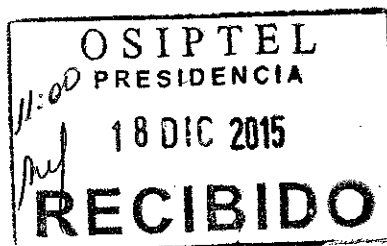
Regístrese y comuníquese


GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO



7555.2015

MEMORANDO N° 1551-GG/2015



Para : **Gonzalo Ruiz Díaz**
Presidente del Consejo Directivo

De : **Ana María Granda Becerra**
Gerente General (e)

Ref. : **Informe N° 192-GPP/2015**

Asunto : **Modificación del Plan Estratégico Institucional 2014-2017**

Fecha : **18** de diciembre de 2015

Me dirijo a usted a fin de remitir el documento de la referencia a través del cual la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto presenta la propuesta de modificación del Plan Estratégico Institucional 2014-2017, aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 039-2014-PD/OSIPTEL.

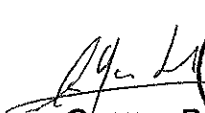
La referida solicitud de modificación se efectúa en atención a los requerimientos de las diferentes unidades orgánicas, las cuales fueron identificadas en el proceso de evaluación y monitoreo realizado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y se encuentran referidas principalmente a dificultades tanto de gestión como presupuestales para alcanzar las metas de acuerdo a lo programado.

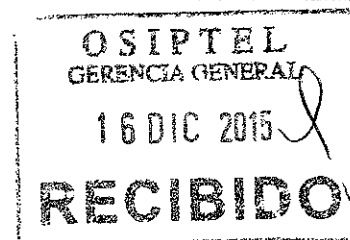
Cabe señalar que, las modificaciones se derivan de 16 indicadores y 18 Planes de Acción Específica y afectarían la programación aprobada para el presente año así como para los años 2016 y 2017, según se detalla en el informe de la referencia.

En tan sentido, esta Gerencia General recomienda a usted se sirva aprobar la resolución que dispone la modificación del Plan Estratégico Institucional 2014-2017, para lo cual cumpla con elevar los siguientes documentos:

- Proyecto de Resolución de Presidencia
- Informe N° 192-GPP/2015
- Resumen de modificaciones requeridas a nivel de indicadores
- Anexo 1: Modificaciones requeridas a nivel de indicadores
- Anexo 2: Modificaciones propuestas para los Planes de Acción Específica

Atentamente,


ANA MARIA GRANDA BECERRA
GERENTE GENERAL (e)

INFORME N° 192 - GPP/2015

A : Ana Maria Granda Becerra
Gerente General (e)

Asunto : Modificación del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017

Referencia : Informe N° 151-GPP/2015
Resolución de Presidencia N° 039-2014-PD/OSIPTEL

Fecha : 11 de diciembre de 2015

Por medio del presente me dirijo a usted, en relación al documento de la referencia mediante al cual se remitió las modificaciones solicitadas por las Unidades Orgánicas de la Institución, respecto a la programación de Indicadores y Planes de Acción Específica, aprobadas en el Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017.

Dichas modificaciones fueron requeridas, básicamente, a fin de ajustar las metas a la real posibilidad de ejecución de las Unidades Orgánicas, las cuales, tal como lo identificó esta Gerencia en el desarrollo del proceso de evaluación y monitoreo, enfrentan dificultades, tanto de gestión como presupuestales, para alcanzar sus metas de acuerdo a la programación inicialmente formulada.

Al respecto, y a solicitud de la Alta Dirección, se realizó una reunión de sustentación de las modificaciones formuladas por parte de cada Unidad Orgánica ante el Presidente de Consejo Directivo, el cual realizó observaciones y propuestas al respecto.

Luego de levantadas dichas observaciones y tomadas las propuestas formuladas por el Presidente, las modificaciones al PEI vigente se presentan como sigue:

- Las modificaciones¹ se derivan de 16 indicadores y 18 Planes de Acción Específica.
- Las modificaciones se efectuarían a la programación aprobada para el 2015 (30), para el 2016 (30) y para el 2017 (22).
- Las modificaciones están referidas a:
 - ✓ Precisión en las definiciones de los indicadores
 - ✓ Modificación en unidades de medida
 - ✓ Precisiones y modificaciones en la fórmula de cálculo
 - ✓ Definición de metas anuales hasta el año 2017
 - ✓ Modificación de metas
 - ✓ Cambio de responsable
 - ✓ Anulación de metas (PAEs e Indicador)
 - ✓ Reprogramación de metas
 - ✓ Propuesta de nuevo Indicador

¹ Se consideran metas rectificadas y eliminadas.

El detalle de las modificaciones (Rectificaciones y eliminados) e inclusiones por parte de las Unidades Orgánicas se puede observar en el siguiente cuadro:

UNIDADES ORGÁNICAS	Metas a nivel de INDICADORES			Metas a nivel de PAEs			Total de Metas
	Rectificados	Eliminados	Incluidos	Rectificados	Eliminados	Incluidos	
GPSU	6				2		8
ST	2			2	1		5
GPRC			1				1
GFS	3				2		5
GOD					2		2
GAF	2	1		1	3		7
GAL					1		1
GTICE		1	2				3
GCC		1	1		2		4
GPP			2	1	1		4
TOTAL	13	3	6	4	14	0	40

En términos de porcentaje, la programación del Plan Estratégico Institucional se ha modificado en 20%, en vista que se están modificando 34 metas (entre rectificadas y eliminadas), de 172 programadas en el PEI.

De acuerdo a lo señalado, se adjunta el resumen donde se expone la relación de las Unidades Orgánicas con las modificaciones solicitadas y el sustento respectivo. Asimismo, se adjunta al Informe:

- Anexo 1 que detalla las modificaciones requeridas a nivel de Indicadores.
- Anexo 2 que detalla las modificaciones propuestas para los Planes de Acción Específica – PAEs.

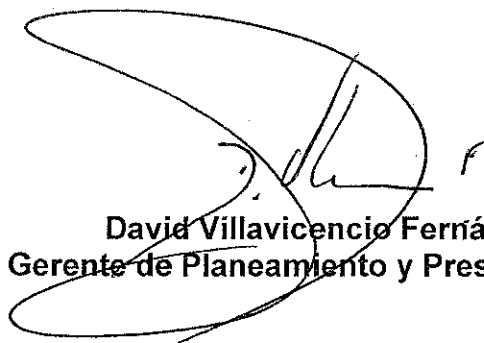


De otro lado, mediante Resolución de Presidencia N° 024-2015-PD/OSIPTEL se aprobó la Visión Cultural y los Valores del OSIPTEL, los cuales, de acuerdo a los dispuesto en el Artículo Cuarto, debe ser incorporado al Plan Estratégico Institucional.

Dado lo expuesto, de considerarlo pertinente, se sugiere elevar la propuesta de modificación del PEI al Presidente del Consejo Directivo, para la aprobación correspondiente mediante Resolución.

Se adjunta proyecto de Resolución, con la propuesta de PEI 2014 – 2017, modificado.

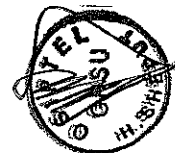
Atentamente,



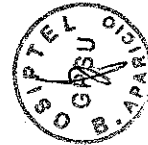
David Villavicencio Fernández
 Gerente de Planeamiento y Presupuesto

RESUMEN DE MODIFICACIONES SOLICITADAS PARA EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI 2014 - 2017

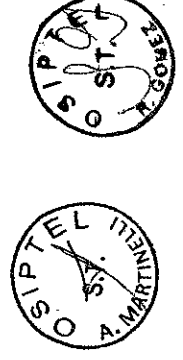
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE			
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU	OEG2. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones		4. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de telefonía móvil 5. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de telefonía fija 6. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de Internet 7. Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de cable		- Efectuar precisiones en las definiciones - Incluir la correcta unidad de medida - Precisar los años de la línea de base - Precisar la metas anuales hasta el año 2017	Estos indicadores también se encuentran incluidos en el Programa Presupuestal 2015 y 2016. A fin de facilitar su comprensión y uniformizar la información se propone efectuar las precisiones señaladas.	2015 - 2016 - 2017
	OEG3. Mejorar la gestión Institucional buscando niveles de excelencia		8. Índice de satisfacción promedio de los usuarios con los servicios de la entidad		- Modificar la meta del 2015 - Cambiar al responsable para el año 2016	La meta del 2015 será modificada por "Monitoreo preliminar", a fin de evaluar los resultados preliminares de las diferentes mediciones de satisfacción de usuarios realizadas por la GPSU y GCC, con el objetivo de calcular el valor preliminar resultante de las dos mediciones indicadas. Dicho valor será ajustado en el 2016 para establecer la Línea de Base que será proyectada al 2016. De otro lado, la medición del indicador trasciende a las funciones de la GPSU, ya que no solo se refiere a los servicios prestados por el OSIPTEL, a través del servicio de orientación al usuario. En tal sentido, se propone a la GPP para que monitoree y reporte anualmente el logro del indicador a partir del 2016.	2015 - 2016 - 2017
		OEE4. Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios.	11. Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de orientación del OSIPTEL		- Modificar la forma de cálculo - Establecer metas anuales hasta el 2017	Estos indicadores también se encuentran incluidos en el Programa Presupuestal 2015 y 2016. A fin de facilitar su comprensión y uniformizar la información se propone efectuar las precisiones señaladas.	2015 - 2016 - 2017



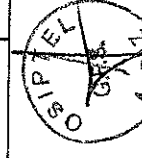
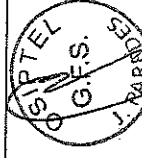
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específico - PAE			
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU				4.6.1 Diseñar, implementar y/o mejorar los mecanismos necesarios para retroalimentar a los órganos de línea con la información generada en la sistematización de la atención al usuario.	Anular la meta correspondiente al año 2016.	Se propone eliminar las metas correspondientes al año 2016, dada la necesidad de priorizar el presupuesto institucional. En ese sentido, las metas se cumplirán en el año 2015, sin desarrollar aplicativos o sistemas específicos que se habían planeado, por restricciones de presupuesto. Cabe precisar que esta modificación no significa que no se implementen los mecanismos del objetivo, ya que se cumplirán por medios alternativos.	2016
				4.6.2 Diseñar e implementar los mecanismos necesarios para la difusión de información relevante y oportuna para el usuario (generada por todas las áreas involucradas).			



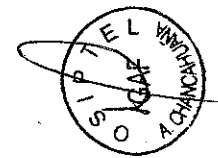
UNIDAD ORGÁNICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSPENSO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE			
Secretaría Técnica - ST		OEE2: Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias (entre operadores) de libre y legal competencia.	5. % de aplicación de los nuevos lineamientos aprobados en las resoluciones finales		Cambiar la redacción del indicador. "Porcentaje de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales"	El indicador se calculará utilizando la aplicación de los lineamientos aprobados y vigentes a la fecha ya que los nuevos, que fueron prepublicados en el 2014, todavía no han sido aprobados por falta de quorum del Tribunal de Solución de Controversias.	2016 - 2017
		OEE4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios.	13. % de expedientes de apelación del TRASU resueltos en no más de 28 días útiles		Redefinir el nombre del indicador y fórmula de cálculo. (Se modificará cantidad de días para resolver expediente de apelación del TRASU (de 28 a 23 días)). Cambiar las metas de los años 2016 y 2017, 71% y 73%, respectivamente, por 68% en ambos casos.	El Reglamento de Reclamos de Usuarios que recientemente ha entrado en vigencia establece como plazo máximo de resolución de apelaciones 25 días y que de manera interna debemos establecer un plazo máximo 2 días menor al plazo legal establecido. Este nuevo indicador será aplicable, tal y como se definió en el POI 2015, a partir de que el mencionado Reglamento entre en vigencia, es decir, a partir del 03 de agosto. Lo anterior indica que a efectos del Monitoreo del POI, la aplicación de este nuevo indicador se dará a partir del 3er trimestre, de manera similar se daría en el PEI 2014-2017. Por otro lado, desde el mes de agosto de 2015, se ha observado un incremento importante en el ingreso de apelaciones al TRASU el cual ha alcanzado más del 100% del promedio anterior. A la fecha, inicios de octubre, no se puede proyectar cuál será la duración de dicho incremento. Sin embargo, esta situación está afectando a los indicadores de desempeño. En tal sentido, se propone reducir la proyección de incremento de la mejora en el indicador actual. No obstante, sin perjuicio de lo anterior, en el tercer trimestre de 2016 se realizará una proyección respecto al cierre del año a fin de reevaluar la meta del año 2017.	2015 - 2016 - 2017
				2.2.1 Desarrollar reuniones de difusión sobre los lineamientos entre los operadores y el Poder Judicial (jueces contenciosos / administrativos)	Extender la ejecución hasta el 2016	Se considera necesario que las reuniones de difusión sobre los lineamientos continúen hasta el 2016, debido a que hasta el momento no se han aprobado los nuevos lineamientos al no haberse designado el Tribunal de Solución de Controversias. Estos nuevos lineamientos deben ser conocidos por los agentes interesados.	2016
				2.2.2 Elaborar un estudio para medir la congruencia / predictibilidad de las resoluciones de los primeros años de aplicación de los lineamientos 4.1.4 Gestionar el rediseño del sistema de notificaciones	Cambiar la redacción del PAE. Este quedaría así: "Elaborar un estudio para medir la congruencia / predictibilidad de las resoluciones por la aplicación de los lineamientos" Eliminar la meta del 2017.	El estudio se hará utilizando la aplicación de los lineamientos aprobados y vigentes a la fecha ya que los nuevos, que fueron prepublicados en el 2014, todavía no han sido aprobados por falta de quorum del Tribunal de Solución de Controversias.	2016 y 2017
						Considerando que el Reglamento de Reclamos de Usuarios ha entrado en vigencia en agosto de 2015, y que este propore una serie de cambios en el proceso de resolución y notificación de expedientes vistos por el TRASU, el rediseño del sistema de notificación será consolidado como máximo hacia el siguiente año, 2016.	2017



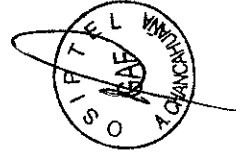
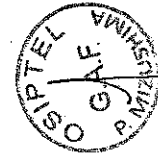
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE		
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC		OEE3. Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones			La UO propone un nuevo Indicador para medir el Objetivo.	2015 - 2016 - 2017
Gerencia de Fiscalización y Supervisión - GFS		OEE3. Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones OEE6. Incrementar el empleo de los recursos disponibles para la supervisión	7. Índice de calidad global de telefonía móvil (lcm)		Cambiar en la Unidad de Medida y efectuar precisiones en la meta	2015 - 2016 - 2017
					Cambiar el nombre del Objetivo, con lo siguiente: <i>Fortalecer la capacidad supervisora del OSIPTEL</i>	2015 - 2016 - 2017
			18. N° de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo supervisores de proyectos		Efectuar precisiones al nombre del indicador y modificar la meta del 2015	2015
			19. Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión		Modificar la meta 2015.	2015
				6.1.4 Ejecutar plan de acción para la supervisión relacionada a nuevas normas, compromisos y acciones de emergencias derivadas de la finalización del periodo de operación y mantenimiento de los proyectos FITEL.	Eliminar el PAE.	2015 - 2016 - 2017
				10.1.4 Aprobar el nuevo régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones.	Eliminar la meta del 2015	2015



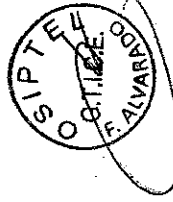
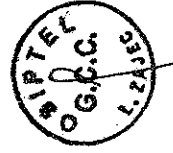
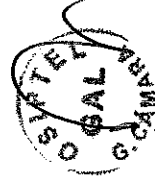
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específico - PAE			
Gerencia de Órganos Desconcentrados - GOD				7.2.1 Definir y difundir la visión y estrategia de desconcentración de los servicios del OSIPTEL 7.2.2 Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL	Eliminar el PAE	Se propone eliminar este PAE, debido a que la visión y estrategia ya se encuentran establecidas en la institución.	2015
					Eliminar meta 2015 y programar su ejecución para el 2016	Eliminar la meta de 2015 y programarla en el 2016 Debido a la restricción presupuestaria de presente año, no se pudo gestionar el "Servicio de Consultoría para el diseño y definición de la Política de Desconcentración", la meta será reprogramada para el 2016.	2015 y 2016
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF		OEE9. Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación	23 % de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, medidos desde la recepción de TDRs		Disminución de la meta del 2015, 2016 y 2017	Las metas fueron ajustadas considerando la complejidad que se evidencia en los procesos de selección, cuyo desarrollo se ve sujeto a factores externos y que escapan muchas veces a la gestión de la Gerencia, más aún considerando la reestructuración del área de contrataciones. Dada la "línea base obtenida en el 2014 se ha previsto modificar la meta; sin embargo este ajuste podrá ser analizado en el último trimestre del 2016..	2015, 2016 y 2017
		OEE11. Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros	29, % de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias		Modificar la fórmula de cálculo, línea base (2014) y metas proyectadas.	Se propone modificar la fórmula de cálculo por las siguientes consideraciones: 1. No incluir dentro de la forma de cálculo, el pago del aporte dentro del plazo porque: a) No es posible exigir el pago del aporte dentro del plazo establecido siendo que las empresas pueden efectuar el pago con el interés moratorio. No hay multa siendo una obligación sustancial. b) El 01-09-2015 entra en vigencia el nuevo Reglamento de Aportes, siendo que uno de sus beneficios es la facilidad de solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento por la deuda de aportes. Consideramos que muchas empresas que han regularizado la presentación de su DJ se acogieron a este beneficio. 2. No incluir dentro de la forma de cálculo, el cumplimiento de presentar las declaraciones juradas mensuales dado que con la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Aportes, a partir del 01-09-2015 las empresas estarían obligadas a presentar 12 declaraciones mensuales, con lo cual es muy probable que el porcentaje de cumplimiento disminuya teniendo en cuenta que desde hace 2 años atrás venimos haciendo campaña para multar el incumplimiento de la anual, verificándose que muchas empresas que vienen cumpliendo con la presentación de su DJ anual no ponen el mismo cuidado para la presentación de sus dj mensuales. Al respecto se tiene programado elaborar material de difusión para ser entregadas a los aportantes a nivel nacional. Siendo que más adelante se podría ampliar el alcance. Se propone modificar el indicador estableciendo su alcance al cumplimiento de la presentación de la DJ anual de las empresas con título habilitante con la condición de activo en la SUNAT y que no estén dentro del pedido del OSIPTEL al MTC para la gestión de la cancelación de oficio del contrato de concesión y/o registro de valor añadido por incumplimiento de declarar y pagar al OSIPTEL. * Se adjunta Anexo 1 que amplía el sustento	2015 - 2016 - 2017



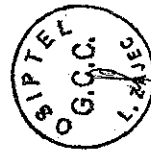
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - DEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE			
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF		OEE12. Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando el trabajo integrado para la creación de valor	30. Índice de desempeño del personal		Eliminar la meta del 2015 y programar la LB para el 2016	La Línea base debe determinarse en el 2016 dado que la evaluación del ejercicio 2015 está programado para enero del 2016 y los resultados se tendrían a fines del primer trimestre de dicho año. En el 2015 no pudo establecerse la línea base de la evaluación de desempeño porque recién en dicho año se definió la metodología de la evaluación de desempeño teniendo en consideración lo señalado en el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, el mismo que fue publicado en el diario oficial El Peruano el 13 de junio de 2014.	2015 y 2016
				11.1.1 Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Eliminar la meta del 2015 y programarla en el 2016	Se propone realizar esta meta en el 2016 en la medida que en el mes de agosto de 2015 se aprobó el nuevo Reglamento de aportes. Con este nuevo reglamento se iniciará la elaboración del material de difusión y orientación.	2015 y 2016
				12.3.3 Gestionar la adecuación de los documentos de gestión para la transición a la ley SERVIR (Mapeo y valorización de puestos)	Ampliar la programación hasta el 2016	Se solicita ampliar el cronograma hasta el 2016, en la medida en que el proceso está avanzando más lento de lo previsto y no depende necesariamente del esfuerzo individual del OSIPTEL sino también de SERVIR que es el Órgano Rector que tiene que aprobar las normas necesarias; y de otro lado, está pendiente la modificación por el Poder Ejecutivo del Reglamento de Compensaciones, sin ello no es posible efectuar la valorización de puestos. Cabe precisar que a la fecha ninguna Entidad del Estado cuenta con resolución de inicio del proceso de tránsito.	2016
				12.4.2 Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 1 y 5 de la Sede Central	Eliminar la meta del 2015 y programarla para el 2016	Considerando que a junio de este año no se contaba con la siguiente información: i) Valor de mercado establecido, ii) Cronograma del proceso de selección y iii) Cronograma de la ejecución definido que permita estimar si el devengado se realizará en el presente ejercicio o en el próximo; se propuso, que dicho gasto sea financiable con recursos provenientes de los saldos de balance una vez que se establezca el cronograma.	2015 y 2016
				12.4.3 Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 2, 3 y 4 de la Sede Central	Eliminar meta 2015 y 2016, se programa la meta para el 2017	Por este motivo es que esta tarea paso a ser parte de la priorización de gastos variables para la reducción del presupuesto, por consiguiente se propone eliminar la meta para este año. (información obtenida del presupuesto, según lo detalla el informe 093-GPP-2015-GG Propuesta de Modificación del Presupuesto 2015)	2015 - 2016 - 2017



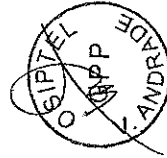
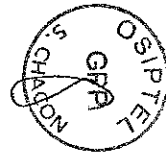
UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específico - PAE			
Gerencia de Asesoría Legal - GAL				1.3.2 Elaborar análisis sobre las posibilidades de modificar la ley orgánica de municipalidades para promover la participación de infraestructura.	Anular la meta del 2015 y 2016	La meta ya fue cumplida en el 2014. A través del Informe N° 540 -GPRC. GAL (2014 de fecha 5 de noviembre de 2014, dirigido a la Alta Dirección, se efectuó un estudio sobre el despliegue de Estaciones Base del Servicio Móvil y su relación con la Calidad de Servicio, teniendo entre sus objetivos determinar si la Ley Orgánica de Municipalidades y la normativa emitida por las municipalidades influyen en la evolución del despliegue de infraestructura por parte de las empresas operadoras, y de ser el caso realizar las recomendaciones para el futuro despliegue de la infraestructura móvil. En ese sentido, en dicho informe se analizó la Ley Orgánica de Municipalidades, aprobada por Ley N° 27972, Ley para la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, aprobado mediante Ley N° 28022, así como los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de las Municipales, a fin de verificar si los requisitos para la instalación de infraestructura de telecomunicaciones que establece dicha normativa constituyen barreras legales que impidan el desarrollo del mercado. Del análisis efectuado, se recomendó, entre otros puntos, la modificación de la normativa que estandarice los requisitos para obtener la autorización de instalación de infraestructura para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en todos los gobiernos locales, de modo que se genere predictibilidad para las empresas operadoras y se contribuya al despliegue y reducción de la brecha en infraestructura de telecomunicaciones. Dicho informe sirvió como base para la publicación del libro "Infraestructura de redes móviles en el Perú: Análisis y recomendaciones para promover su mejora", en el que se desarrolla, entre otros temas, el rol que cumplen las municipalidades en el despliegue de infraestructura, así como la problemática de la normativa establecida para la autorización del despliegue de infraestructura; por lo que, se recomienda la adecuación de las mismas con los objetivos de expansión de infraestructura.	2015 y 2016
GTICE		OEE13.. Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico	31. Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos, sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL		Dividir el indicador en: 1.- Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional (usuarios internos). 2.- Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	La propuesta se justifica, en que este único indicador pretende medir la efectividad de las herramientas TICs a grupos de usuarios diferenciados y en el que cada uno de ellos tiene sus propios intereses. Es decir, el primer indicador, lo que hace es medir el servicio que brinda tanto el área de Infraestructura como el de Sistemas de la GTICE a los usuarios internos, con la finalidad de que estos usuarios realicen una buena gestión institucional, lo que redundará en brindar soporte para el buen servicio que se brinda a los usuarios externos, por lo tanto, no se puede medir el servicio de las TICs hacia el exterior (Indicador 2) sin previamente evaluar como es la gestión interna en el que se evalúa al área de infraestructura que es complemento necesario para el buen funcionamiento de las TICs. Finalmente, no es apropiado juntar estos dos indicadores en uno solo, dado que, se tendría que dar alguna valoración y/o ponderación a alguno de ellos para juntarlos y esto elimina la objetividad del cálculo del indicador, más aún si esta valoración y/o ponderación no se justifica o la justificación está sujeta al dueño del proceso (la ponderación se refiere a valorar la importancia, es decir, quien es más importante ¿usuarios externos o usuarios internos?). Es importante tomar en consideración que mientras haya un mejor servicio a usuarios internos existirá una mejor gestión que redundará en forma positiva al servicio que se brinda a los usuarios externos.	2015, 2016 y 2017



UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE			
Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC	OEG3. Mejorar la gestión Institucional buscando niveles de excelencia		11 Índice de posicionamiento institucional		Eliminar el indicador, se propone otro Cambio de fórmula de cálculo, fuente de información y Cambio en la meta al 2017	El indicador requiere ser anulado porque actualmente se basa en los resultados que arroja la encuesta que realiza la empresa Ipsos, los mismos que no pueden ser comparados año a año para medir la evolución del indicador. Esto último porque la encuesta varía los períodos de aplicación, el ámbito geográfico donde se ejecuta y el perfil de la población a encuestar. Adicionalmente porque al tratarse de una encuesta autofinanciada por la empresa Ipsos, siempre existe la posibilidad de que dejen de realizar la encuesta y perdamos la información que hasta ahora alimenta el indicador. En tal sentido, se propone el indicador: "Nivel de conocimiento del Osiptel" en reemplazo de "Índice de posicionamiento institucional", debido a que la encuesta que realiza anualmente la GCC está orientada a medir el nivel de conocimiento de la institución más no el nivel de posicionamiento, que corresponde a una etapa superior de medición. Como se sabe, para medir el posicionamiento institucional se requiere que el ciudadano encuestado realice una valoración de la marca Osiptel, lo que implica que se le pregunte qué tan buena ha sido su experiencia con la institución, en una coyuntura en la que se está trabajando para que el Osiptel se haga conocido, y que según las estadísticas, el porcentaje de población que conoce de la institución es menor. Igualmente, la fórmula de cálculo requiere ser modificado porque no es preciso, actualmente indica que se realizará de acuerdo a lo que dice la ficha técnica, no obstante la referida ficha contempla diversa información tal como: Universo de la encuesta, objetivos, representatividad, tamaño de la muestra, instrumentos de recolección de datos, entre otros. En ese sentido, si lo que se quiere es medir la evolución del indicador lo conveniente es que el cálculo se realice en relación a la evolución de los resultados de la encuesta. Si se modifica el indicador y se establece como nuevo indicador el resultado de la encuesta que realiza anualmente la GCC se debe tomar en consideración el porcentaje obtenido en la encuesta realizada en el 2014, que representa la línea de base para la GCC. La meta anual es de 2% del total obtenido en el año anterior.	2015, 2016 y 2017
					Anular la meta del 2015. "Desarrollar Campaña Publicitaria a nivel nacional"	Por restricciones presupuestarias	2015
				8.2.4 Desarrollar y ejecutar campañas publicitarias 8.3.3 Fortalecer las relaciones institucionales con el sector público y privado, así como con las Asociaciones de Usuarios.	Anular la meta del 2015. "Organizar concurso periodístico para premiar al mejor artículo periodístico, reportaje televisivo o radial sobre el sector telecomunicaciones"	Repriorización de actividades. La GCC consideró necesario reemplazar esta actividad por la participación en el concurso "Creatividad Empresarial", así como por la afiliación en la Cámara Peruana del Libro, ello debido a que - de acuerdo a la estrategia de comunicación de posicionamiento de la marca OSIPTel - las citadas actividades aseguran un mayor impacto en el objetivo establecido en el PAG 8.3 "Mejorar el posicionamiento de la marca OSIPTel a nivel nacional e internacional". Esto si se tiene en cuenta que el concurso "Creatividad Empresarial" es una actividad reconocida a nivel nacional, y que cuenta con un nivel de exposición mediática relevante. De igual forma, la afiliación del Osiptel en la Cámara Peruana del Libro, permite a nuestra institución difundir/promocionar las publicaciones y demás contenidos que genere el Osiptel a través de sus funcionarios, lo cual es además un aporte al sector académico y de las Telecomunicaciones.	2015



UNIDAD ORGANICA	ELEMENTO MODIFICADO				MODIFICACIÓN SOLICITADA	SUSTENTO	APLICADO A LOS AÑOS
	Objetivo Estratégico General - OEG	Objetivo Estratégico Específico - OEE	Indicador	Plan de Acción Específica - PAE			
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP		OEE9. Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación			Se propone un indicador adicional para medir el objetivo	Teniendo en cuenta la cantidad de modificaciones formuladas por las Unidades Orgánicas - UOs en los diversos documentos de gestión, se propone el indicador "% de modificaciones de metas físicas", el cual busca medir la efectividad en la programación de metas físicas formuladas por el OSIPTEL.	2015, 2016 y 2017
		OEE11. Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros			Se propone un indicador adicional para medir el objetivo	El indicador mencionado establece una meta de 10% para el 2015, considerando la información histórica. En los años posteriores la meta será mantener igual o menor porcentaje de modificación que el año anterior. Se propone el indicador dada la problemática actual en la recaudación de ingresos de la Institución, la cual se ha visto afectada por dos motivos: • La FUSIÓN de Telefónica del Perú S.A.A. con Telefónica Móviles S.A., dado que, tratándose de la misma red, a partir de octubre de 2014, ya no existe facturación (ni cobranza) entre dichas compañías; por ejemplo, por los servicios de arrendamiento de circuitos (y otros). • La INAFECTACIÓN de los ingresos por el concepto de "Comercialización del Servicio de Cable" que afecta la recaudación del aporte en S/. 200.000 mensuales aproximadamente. Adicionalmente, dicha inafectación trae consigo la contingencia a corto plazo de que Telefónica del Perú S.A.A. interponga recursos impugnatorios por periodos anteriores no prescritos". Debido a ello debemos buscar maximizar los recursos financieros procurando hacer mayor cantidad de metas con el menor Presupuesto posible, en base a ello se plantea el indicador "eficiencia en la ejecución de recursos financieros", donde los resultados positivos serían > mayor o igual a 1.	2015, 2016 y 2017
				9.2.2 Gestionar el desarrollo e implementación del software de monitoreo del PEI y el POI.	Anular la meta del 2015 y programarla para el 2016	Debido a las restricciones presupuestarias no ha sido posible gestionar la adquisición del software de monitoreo del PEI y el POI.	2015 y 2016
				11.3.1 Implementar el Presupuesto por Resultados en la gestión institucional a partir de su aprobación	Ampliar la meta hasta el 2017	La implementación del Presupuesto por Resultados en la Institución se concreta con la aplicación del Programa Presupuestal "Mejora de la Provisión de servicios de telecomunicaciones", el cual empezó a implementarse en el presente año y cuenta con una programación multiannual hasta el 2017. Por dicho efecto se considera adecuado que la meta de este PAE se encuentre considerada como programada hasta el 2017.	2017



SUSTENTO DE MODIFICACIÓN

INDICADOR N° 29 OEE 11

% DE EMPRESAS OPERADORAS QUE CUMPLEN SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

1. Se propone mantener el indicador modificando su forma de cálculo y la línea base de acuerdo a las siguientes precisiones.

CONCEPTO	ACTUAL	PROPUESTO	COMENTARIOS
Forma de cálculo	(N° empresas que cumplen con su obligación tributaria/Total de base tributaria)*100%	(N° empresas que cumplen con la presentación de su DJ anual/Total de base tributaria con condición de activo que no haya sido reportado al MTC)*100%	
Línea de Base	8%		
Meta 2014	10%	Línea de Base 61%	DJ anual 2013 vcto. 2014
Meta 2015	13%	68%	DJ anual 2014 vcto. 2015
Meta 2016	16%	77%	DJ anual 2015 vcto. 2016
Meta 2017	19%	86%	DJ anual 2016 vcto. 2017
Meta 2018		95%	DJ anual 2017 vcto. 2018

2. Las obligaciones tributarias que a la fecha se verifican son:

- a. Presentar dentro del plazo la DJ anual (Cabe señalar que el plazo para presentar una DJ mensual se encuentra establecido en el nuevo Reglamento de Aportes vigente desde el 01-09-2015).
- b. Efectuar el pago del aporte dentro del plazo, de corresponder (hasta 12 mensual y 1 anual).

La línea base y meta 2014 se calculó de acuerdo a lo siguiente:

Año 2013: Cumplieron 64 empresas de un total de 800 con título habilitante: $64/800 = 8\%$

Año 2014: Cumplieron 80 empresas de un total de 833 con título habilitante: $80/833 = 10\%$

3. Se propone no incluir dentro de la forma de cálculo, el pago del aporte dentro del plazo, por las siguientes consideraciones:

- a) No es posible exigir el pago del aporte dentro del plazo establecido siendo que las empresas pueden efectuar el pago con el interés moratorio. No hay multa siendo una obligación sustancial.
- b) El 01-09-2015 entra en vigencia el nuevo Reglamento de Aportes, siendo que uno de sus beneficios es la facilidad de solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento por la deuda de aportes. Consideramos que muchas empresas que han regularizado la presentación de su DJ se acogerán a este beneficio.

4. Se propone no incluir dentro de la forma de cálculo, el cumplimiento de presentar las declaraciones juradas mensuales dado que con la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Aportes, a partir del 01-09-2015 las empresas estarán obligadas a presentar 12 declaraciones mensuales, con lo cual es muy



probable que el porcentaje de cumplimiento disminuya siendo que desde hace 2 años atrás venimos haciendo campaña para multar el incumplimiento de la anual, verificándose que muchas empresas que vienen cumpliendo con la presentación de su DJ anual no ponen el mismo cuidado para la presentación de sus dj mensuales. Al respecto se tiene programado elaborar material de difusión para ser entregadas a los aportantes a nivel nacional. Siendo que más adelante se podría ampliar el alcance.

5. El estatus del cumplimiento de la DJ anual 2013 es el siguiente:

	CONCEPTO	N° empresas	%
1	Empresas que han presentado su DJ dentro del plazo	325	39%
2	Empresas que han presentado su DJ en forma extemporánea	129	15%
3	Empresas con baja de oficio en la SUNAT	191	23%
4	Empresas que nunca han declarado al OSIPTEL	110	13%
5	Empresas omisas	78	9%
	TOTAL	833	100%

Se propone modificar el indicador estableciendo su alcance al cumplimiento de la presentación de la DJ anual de las empresas con título habilitante con la condición de activo en la SUNAT¹ y que no estén dentro del pedido del OSIPTEL al MTC² para la gestión de la cancelación de oficio del contrato de concesión y/o registro de valor añadido por incumplimiento de declarar y pagar al OSIPTEL.

LINEA BASE: Considerando como línea base la DJ anual 2013 que vence el 2014, se tendría el siguiente cumplimiento:

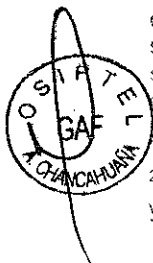
$$325 / (833 - 191 - 110 = 532) = 61\%$$

AÑO 2015: El 10-04-2015 venció la presentación de la DJ anual 2014, siendo que 382 empresas cumplieron con presentar su DJ anual en el plazo establecido, con lo cual el cumplimiento sería de 68%, estimándose las siguientes metas:

Línea Base	61%
Meta 2015	68%
Meta 2016	77%
Meta 2017	86%
Meta 2018	95%

¹ Cabe precisar que la SUNAT de oficio puede dar de baja un número de RUC cuando presuma, en base a la verificación de la información que consta en sus registros, que el sujeto inscrito no realiza actividades generadoras de obligaciones tributarias, o de haber transcurrido el plazo de doce (12) meses de suspensión temporal de actividades, sin haber comunicado el reinicio de éstas. Por otra parte, los contribuyentes pueden solicitar la baja de inscripción de su RUC por traspaso de empresa unipersonal, cierre, cese definitivo de sus actividades, quiebra o fallecimiento en el caso de personas naturales, extinción o disolución de una persona jurídica inscrita en los Registros Públicos, o por acuerdo de fusión, escisión o demás formas de reorganización de sociedades o empresas, según corresponda.

² Las empresas que nunca hayan declarado al OSIPTEL, serán puestas en conocimiento del Ministerio de Transportes y Comunicaciones a fin de que evalúe la cancelación de oficio de la concesión o registro de valor añadido.

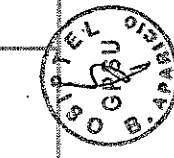


ANEXO 1

MODIFICACIONES REQUERIDAS A NIVEL DE INDICADORES

INDICADORES DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

Objetivo Estratégico General (OEG)	Nº Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de base	Meta 2017	Responsable
OEG2. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones	4	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de telefonía móvil	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de telefonía móvil	66	69 (Incremento de 1% anual)	GPSU
	MODIFICACIÓN	Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de telefonía móvil	Índice	- Los resultados de la medición del indicador van del 0 al 100, donde: Muy satisfecho: 100 Satisfecho: 75 Ni satisfecho ni insatisfecho: 50 Insatisfecho: 25 Muy insatisfecho: 0 - El NSU se calcula mediante un promedio ponderado (según criterio de usuarios) de las calificaciones que los usuarios señalan para cada uno de estos procesos: (a) Calidad del Servicio; (b) Calidad de Atención al Usuario; (c) Facturación / Tarjetas de Pago; y, (d) Planes y Promociones - Público Objetivo: usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	66 (2013)	70*	GPSU
				Resultado de encuesta aplicada a usuarios de telefonía fija	63	66 (Incremento de 1% anual)	GPSU
	5	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de telefonía fija	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de telefonía fija	63	67**	GPSU
MODIFICACIÓN		Nivel de satisfacción del usuario (NSU) con los servicios de telefonía fija	Índice	- Los resultados de la medición del indicador van del 0 al 100, donde: Muy satisfecho: 100 Satisfecho: 75 Ni satisfecho ni insatisfecho: 50 Insatisfecho: 25 Muy insatisfecho: 0 - El NSU se calcula mediante un promedio ponderado (según criterio de usuarios) de las calificaciones que los usuarios señalan para cada uno de estos procesos: (a) Calidad del Servicio; (b) Calidad de Atención al Usuario; (c) Facturación / Tarjetas de Pago; y, (d) Planes y Promociones - Público Objetivo: usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	63 (2013)		GPSU




Objetivo Estratégico General (OEG)	Nº Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de base	Meta 2017	Responsable
OEG2. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones	6	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de internet	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de internet - Los resultados de la medición del indicador van del 0 al 100, donde: Muy satisfecho: 100 Satisfecho: 75 Ni satisfecho ni insatisfecho: 50 Insatisfecho: 25 Muy insatisfecho: 0 - El NSU se calcula mediante un promedio ponderado (según criterio de usuarios) de las calificaciones que los usuarios señalen para cada uno de estos procesos: (a) Calidad del Servicio; (b) Calidad de Atención al Usuario; (c) Facturación / Tarjetas de Pago; y, (d) Planes y Promociones - Público Objetivo: usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	[1]	LB X 1.03 (incremento de 1% anual)	GPSU
		MODIFICACIÓN	Índice		[1]	>=LB ***	GPSU
	7	Nivel de satisfacción general del usuario con los servicios de cable	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de cable - Los resultados de la medición del indicador van del 0 al 100, donde: Muy satisfecho: 100 Satisfecho: 75 Ni satisfecho ni insatisfecho: 50 Insatisfecho: 25 Muy insatisfecho: 0 - El NSU se calcula mediante un promedio ponderado (según criterio de usuarios) de las calificaciones que los usuarios señalen para cada uno de estos procesos: (a) Calidad del Servicio; (b) Calidad de Atención al Usuario; (c) Facturación / Tarjetas de Pago; y, (d) Planes y Promociones - Público Objetivo: usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	[2]	LB X 1.02 (incremento de 1% anual)	GPSU
		MODIFICACIÓN	Índice		[2]	>=LB ****	GPSU



Objetivo Estratégico General (OEG)	Nº Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de base	Meta 2017	Responsable
OEG3. Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia	8	Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de los servicios del OSIPTEL	[1]	LB X 1.06 (incremento de 2% anual)	GPSU
	MODIFICACIÓN	Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel	Porcentaje	Resultado de encuesta aplicada a usuarios de los servicios del OSIPTEL	[3]	LB X 1.06 (incremento de 2% anual)	GPP
	11	Índice de posicionamiento institucional	Porcentaje	La indicada en la ficha técnica de la encuesta	30%	36% (Incremento de 5% anual)	GCC
	MODIFICACIÓN	Índice del nivel de conocimiento del Osiptel	Porcentaje	El resultado de la encuesta aplicada a usuarios de los servicios de telecomunicaciones	29%	2% del total obtenido en el año anterior	GCC

[1] La línea base se definirá el 2014

[2] La línea base se definirá el 2015

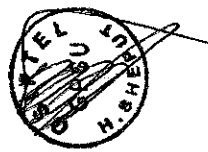
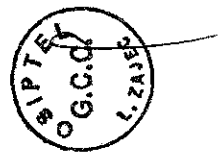
[3] La línea base se definirá el 2016. Para el 2015 la GPSU efectuará un Monitoreo Preliminar.

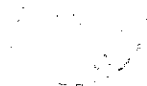
* 2014=67, 2015=68, 2016=69

** 2014=64, 2015=65, 2016=68

*** LB 2014 = 70

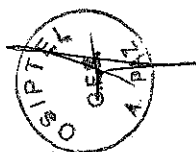
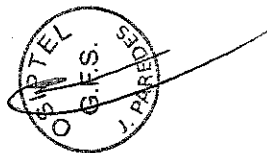
**** LB 2016



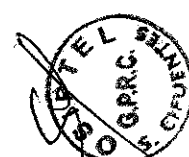


INDICADORES DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de Base	Meta				Responsable
						2014	2015	2016	2017	
OEE2: Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias (entre operadores) de libre y leal competencia.	5	% de aplicación de los nuevos lineamientos aprobados en las resoluciones finales.	Porcentaje	(Resoluciones en las que se aplican los lineamientos/ total de resoluciones)*100%	--	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	ST
	MODIFICACIÓN	% de aplicación de los lineamientos aprobados en las resoluciones finales	Porcentaje	(Resoluciones en las que se aplican los lineamientos/ total de resoluciones)*100%	--	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	ST
OEE3: Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones	7	Índice de calidad global de telefonía móvil (lcm)	Porcentaje	$lcm = 0.3 \cdot T_{Nn} + 0.2 \cdot T_{Ln} + 0.2 \cdot N_{cr} + 0.2 \cdot N_{vc} + 0.10 \cdot N_{tem}$	1	>1	>1	>1	>1	GFS
	MODIFICACIÓN	Índice de calidad global de telefonía móvil (lcm)	Índice	$lcm = 0.3 \cdot T_{Nn} + 0.2 \cdot T_{Ln} + 0.2 \cdot N_{cr} + 0.2 \cdot N_{vc} + 0.10 \cdot N_{tem}$	1	>1	>=1	>=1	>=1	GFS

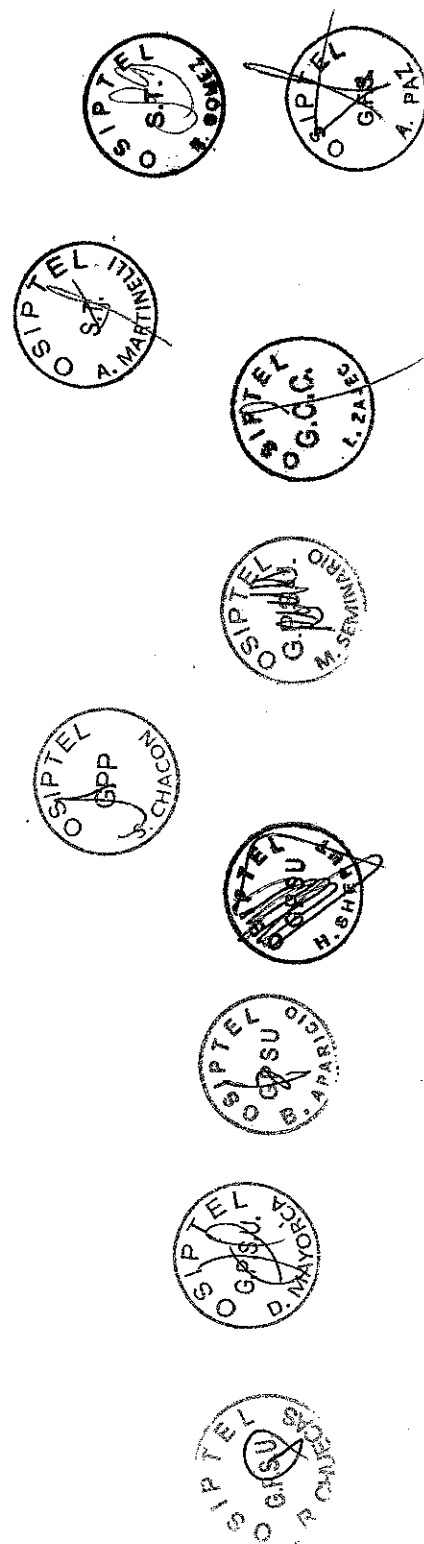


Objetivo Estratégico Específico (OEE)	Nº Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de Base	Meta			Responsable
						2014	2015	2016	
OEE3. Mejorar la calidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones	31	Índice de acceso a los servicios de telecomunicaciones	Índice	Promedio geométrico ponderado de los niveles de acceso vigentes y los niveles de acceso del año base compuesto para la telefonía móvil, internet, televisión de paga, y la tenencia de equipos para una conectividad digital. $IPAC_{t,0} = \prod_{j=1}^{n-1} \left(\frac{q_{j,t}}{q_{j,0}} \right)^{\left(\frac{w_j \cdot q_{j,t}}{q_{j,0}} \right)}$ Donde n: Número de servicios considerados. En este caso, 4. t: Año de referencia (0=2012) j: Subíndice que representa al servicio $q_{j,t}$: Número de hogares que declararon tener el servicio j en el periodo t $q_{j,0}$: Número de hogares que declararon tener el servicio j en el periodo 0 (línea o periodo base). $w_{j,t}$: grado de asequibilidad del servicio j en el periodo t. Se aproxima dividiendo el número de hogares del primer quintil de ingresos per cápita que declararon tener el servicio j en el periodo t, sobre el número de hogares del quinto quintil de ingresos per cápita que declararon tener el servicio j en el periodo t. $w_{j,0}$: Representa el grado de asequibilidad del servicio j en el periodo base. Se aproxima dividiendo el número de hogares del primer quintil de ingresos per cápita que declararon tener el servicio j en el periodo 0, sobre el número de hogares del quinto quintil de ingresos per cápita que declararon tener el servicio j en el periodo 0.	1.2	1.5	>1	>1	GPRC

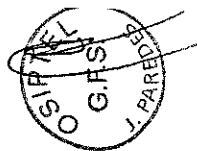
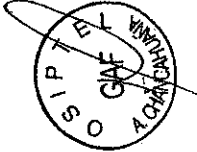
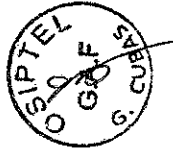
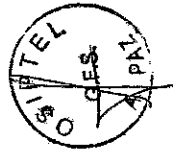
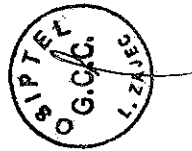


Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de Base	Meta				Responsable
						2014	2015	2016	2017	
OEE4. Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios	11	Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	A determinarse en el diseño de la encuesta	--	LB	Inc. anual 1%	Inc. anual 1%	Inc. anual 1%	GPSU
	MODIFICACIÓN	Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	- Los resultados de la medición del indicador van del 0 al 5, donde: Muy satisfecho: 5 Satisfecho: 4 Ni satisfecho ni insatisfecho: 3 Insatisfecho: 2 Muy insatisfecho: 1 - El índice se calcula mediante un promedio ponderado (según criterio de usuarios) de las calificaciones que los usuarios señalen para cada uno de estos atributos del Servicio de Orientación: (a) Empatía; (b) Profesionalismo; y, (c) Compromiso - Público Objetivo: usuarios del servicio de orientación del OSIPTEL	2014	4.27	>=LB	>=LB	>=LB	GPSU
				(N° de expedientes del TRASU resueltos en un plazo <=28 días / N° Total de expedientes del TRASU) * 100%	60%	65%	68%	71%	73%	ST
	13	% de expedientes de apelación del TRASU resueltos en no más de 28 días útiles	Porcentaje	(N° de expedientes del TRASU resueltos en un plazo <=23 días / N° Total de expedientes del TRASU) * 100%			68%	68%	68%	ST

OEE4. Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios



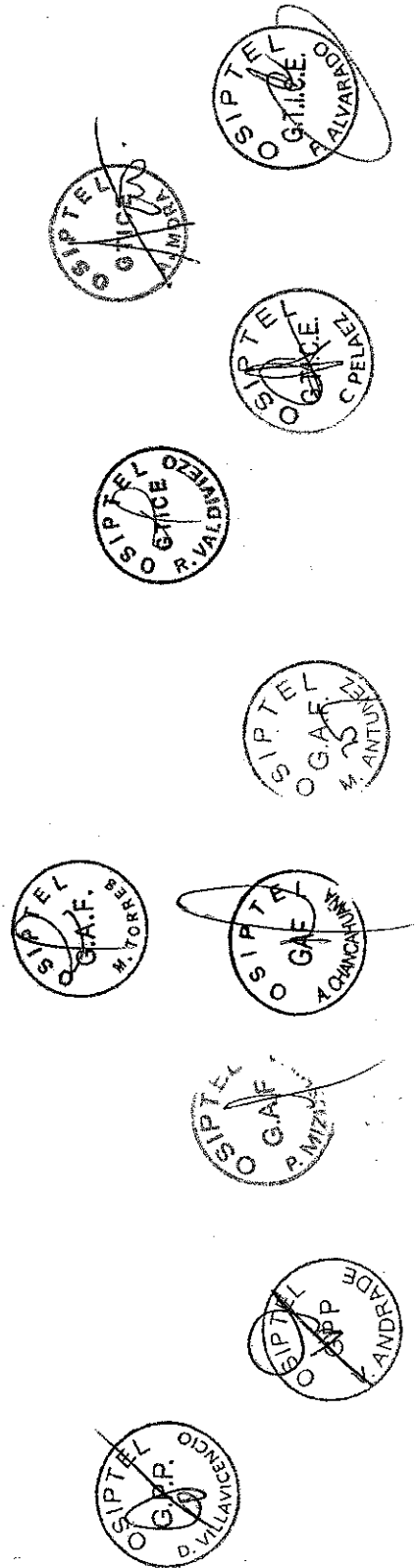
Objetivo Estratégico Específico (OEE)	Nº Ind.	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de Base	Meta				Responsable
						2014	2015	2016	2017	
OEE6. Fortalecer la capacidad supervisora del OSIPTEL	18	Nº de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo supervisores de proyectos	Supervisores	Sumatoria de supervisores dedicados a tiempo completo y a los jefes y orientadores de las OD entrenados para supervisión, ponderado por el tiempo parcial dedicado	60	105	117	90	90	GFS
	MODIFICACIÓN	Nº de supervisores a tiempo completo (o equivalente), incluyendo personal de las Oficinas Desconcentradas que se encuentre involucrado con dicha labor.	Supervisores	Sumatoria de supervisores (considera a supervisores dedicados a tiempo completo y a los jefes y orientadores de las OD entrenados para supervisión, ponderado por el tiempo parcial dedicado)	60	105	90	90	90	GFS
	19	Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión	Porcentaje	les = Nectp / Necop Donde: Necp = Número de expedientes planificados[1] cerrados en el año de evaluación. Nectp= Número de expedientes planificados[1] cerrados en el año de evaluación con una duración menor o igual al tiempo estimado[2] por cada tipo de expediente.	---	LB	PD	PD	PD	GFS
	MODIFICACIÓN	Indicador de eficiencia en la duración de la supervisión	Porcentaje	les = Nectp / Necop Donde: Necp = Número de expedientes planificados[1] cerrados en el año de evaluación. Nectp= Número de expedientes planificados[1] cerrados en el año de evaluación con una duración menor o igual al tiempo estimado[2] por cada tipo de expediente.	---	-	LB	PD	PD	GFS
OEE8. Mejorar la imagen y posicionamiento institucional	22	Índice de posicionamiento institucional	Porcentaje	A determinarse en la ficha técnica de la encuesta	30%	31.50%	33.10%	34.70%	36.50%	GCC
	MODIFICACIÓN	Índice del nivel de conocimiento del OSIPTEL	Porcentaje	El resultado de la encuesta aplicada a usuarios de los servicios de telecomunicaciones	--	29%	29.58%	PD*	PD*	GCC
OEE9. Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y planificación	23	% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, medidos desde la recepción de TDRs	Porcentaje	(Nº de procesos de adquisiciones que cumplen su plazo, medido desde la recepción de los TDR / Total de procesos adquisiciones atendidos)*100%	--	LB	Inc. anual 5%	Inc. anual 5%	Inc. anual 5%	GAF
	MODIFICACIÓN	% de cumplimiento de plazos en la ejecución de procesos de adquisiciones, medidos desde la recepción de TDRs	Porcentaje	(Nº de procesos de adquisiciones que cumplen su plazo, medido desde la recepción de los TDR / Total de procesos adquisiciones atendidos)*100%	--	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	GAF
	NUEVO	% de modificaciones de metas físicas	Porcentaje	(Nº de metas físicas modificadas / Total de metas físicas programadas en el año)*100%	--	--	10%	< = que el año anterior	< = que el año anterior	GPP



Objetivo Estratégico Específico (OEE)	N° Ind	Indicador	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Línea de Base	Metas				Responsable
						2014	2015	2016	2017	
OEE11. Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros	NUEVO	Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros	Valor	% de Ejecución del POI / % de Ejecución del PIM y/o PIA	-	-	>=1	>=1	>=1	GPP
	29	% de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias	Porcentaje	(N° empresas que cumplen con su obligación tributaria / Total de base tributaria) * 100%	8%	10%	13%	16%	19%	GAF
	MODIFICACIÓN	% de empresas operadoras que cumplen sus obligaciones tributarias	Porcentaje	(N° empresas que cumplen con la presentación de su DJ anual / Total de base tributaria con condición de activo que no haya sido reportado al MTC) * 100%		61%	68%	77%	86%	GAF
OEE12. Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando el trabajo integrado para la creación de valor	30	Índice de desempeño del personal	Porcentaje	(N° de personas que alcanzan sus metas individuales / Total de personas que trabajan en OSIPTEL) * 100%	-	-	LB	Inc. anual 10%	Inc. anual 10%	GAF
	MODIFICACIÓN	Índice de desempeño del personal	Porcentaje	(N° de personas que alcanzan sus metas individuales / Total de personas que trabajan en OSIPTEL) * 100%	-	-	-	LB	Inc. anual 10%	GAF
	31	Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos, sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL	Porcentaje	A determinarse en el diseño de la encuesta	-	-	LB	PD	PD	GTICE
OEE13. Incrementar la efectividad de las herramientas TICs en soporte a la gestión y alineadas con la estrategia de Gobierno Electrónico	MODIFICACIÓN	1.- Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional (usuarios internos).	Porcentaje	A determinarse en el diseño de la encuesta	-	-	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	GTICE
		2.- Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGov del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	A determinarse en el diseño de la encuesta	-	-	LB	Inc. anual 2%	Inc. anual 2%	GTICE

[1] Número de expedientes planificados de acuerdo con el Plan Anual de Supervisión aprobado por Alta Dirección.

[2] Tiempos estimados según resultados del Indicador [17] "Estudio para redefinir plazos adecuados de los subprocesos de supervisión, fiscalización y sanción aprobado."

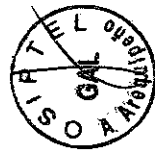
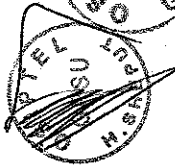


ANEXO 2

MODIFICACIONES PROPUESTAS PARA LOS PLANES DE ACCIÓN ESPECÍFICA - PAES

OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1: Facilitar la dinámica de competencia del sector

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	1.3	PERFECCIONAR LAS NORMAS DE COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA					GPRC
PAE	1.3.2	Elaborar análisis sobre las posibilidades de modificar la ley orgánica de municipalidades para promover la compartición de infraestructura.		x	x		<u>GAL</u> - GPRC
	Modificación	Elaborar análisis sobre las posibilidades de modificar la ley orgánica de municipalidades para promover la compartición de infraestructura.	x				<u>GAL</u> - GPRC



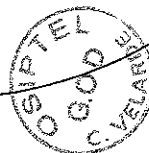
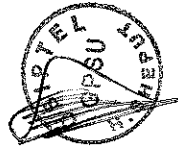
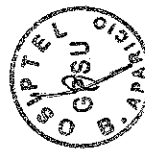
OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2: Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias de libre y leal competencia.

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	2.2	DEFINIR Y DIFUNDIR LOS LINEAMIENTOS SOBRE LIBRE Y LEAL COMPETENCIA					ST
PAE	2.2.1	Desarrollar reuniones de difusión sobre los lineamientos entre los operadores y el Poder Judicial (jueces contenciosos / administrativos)		X			ST
	Modificación	Desarrollar reuniones de difusión sobre los lineamientos entre los operadores y el Poder Judicial (jueces contenciosos / administrativos)		X	X		ST
PAE	2.2.2	Elaborar un estudio para medir la congruencia / predictibilidad de las resoluciones de los primeros años de aplicación de los lineamientos			X	X	ST
	Modificación	Elaborar un estudio para medir la congruencia / predictibilidad de las resoluciones por la aplicación de los lineamientos			X	X	ST



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4: Mejorar los servicios de orientación y solución de reclamos de usuarios

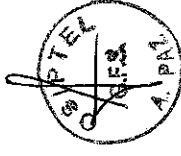
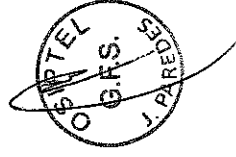
Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	4.1	MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRASU					ST
PAE	4.1.4	Gestionar el rediseño del sistema de notificaciones		X	X	X	ST
	Modificación	Gestionar el rediseño del sistema de notificaciones		X	X		ST
PAG	4.6	IMPLEMENTAR MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS					GPSU
PAE	4.6.1	Diseñar, implementar y/o mejorar los mecanismos necesarios para retroalimentar a los órganos de línea con la información generada en la sistematización de la atención al usuario.		X	X		<u>GPSU</u> - GOD - GTICE
	Modificación	Diseñar, implementar y/o mejorar los mecanismos necesarios para retroalimentar a los órganos de línea con la información generada en la sistematización de la atención al usuario.		X			<u>GPSU</u> - GOD - GTICE
PAE	4.6.2	Diseñar e implementar los mecanismos necesarios para la difusión de información relevante y oportuna para el usuario (generada por todas las áreas involucradas).		X	X		<u>GPSU</u> - GOD - GTICE
	Modificación	Diseñar e implementar los mecanismos necesarios para la difusión de información relevante y oportuna para el usuario (generada por todas las áreas involucradas).		X			<u>GPSU</u> - GOD - GTICE



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 6: Incrementar el empleo de los recursos disponibles para la supervisión
Modificación: Fortalecer la capacidad supervisora del OSIPTEL

Tipo	N°	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	6.1	EJECUTAR EL PLAN DE ACCIÓN (*) PARA NUEVOS COMPROMISOS DE SUPERVISIÓN					GFS
PAE	6.1.4	Ejecutar plan de acción para la supervisión relacionada a nuevas normas, compromisos y acciones de emergencias derivadas de la finalización del periodo de operación y mantenimiento de los proyectos FITEI.	x	x	x	x	GFS
	Eliminado	Ejecutar plan de acción para la supervisión relacionada a nuevas normas, compromisos y acciones de emergencias derivadas de la finalización del periodo de operación y mantenimiento de los proyectos FITEI.	x	x	x	x	GFS

(*) Entiéndase como Plan Anual de Supervisión aprobado por Alta Dirección.



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 7: Consolidar la desconcentración de los servicios del OSIPTEL en las regiones

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	7.2	DEFINIR LA POLÍTICA DE DESCONCENTRACIÓN DEL OSIPTEL					GOD
PAE	7.2.1	Definir y difundir la visión y estrategia de desconcentración de los servicios del OSIPTEL.		X			GOD - PD - GG
	Eliminado	Definir y difundir la visión y estrategia de desconcentración de los servicios del OSIPTEL.		X			GOD - PD - GG
PAE	7.2.2	Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL.		X	X		GOD
	Modificación	Realizar el diagnóstico de la situación actual (procesos y recursos) y el estimado de las necesidades futuras de la desconcentración del OSIPTEL.			X		GOD



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 8: Mejorar la imagen y posicionamiento institucional

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	8.1	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL					GCC
PAE	8.1.1	Aprobar, implementar y/o ejecutar los programas y actividades para el posicionamiento y reconocimiento de la institución ante la opinión pública.	x				GCC
	Modificación	Aprobar, implementar y/o ejecutar los programas y actividades para el posicionamiento y reconocimiento de la institución ante la opinión pública.	x	x	x	x	GCC
PAG	8.2	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA					GCC
PAE	8.2.4	Desarrollar y ejecutar campañas publicitarias	x	x	x	x	GCC
	Modificación	Desarrollar y ejecutar campañas publicitarias	x		x	x	GCC
PAE	8.2.5	Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación.	x				GCC
	Modificación	Desarrollar un protocolo de gestión de crisis y un protocolo de atención de pedidos de información de los medios de comunicación.	x		x	x	GCC
PAG	8.3	MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA OSIPTEL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL					GCC
PAE	8.3.2	Elaborar y aprobar el Protocolo de Relaciones Públicas.	x				GCC
	Modificación	Elaborar y aprobar el Protocolo de Relaciones Públicas.	x		x		GCC



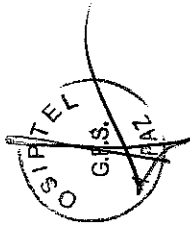
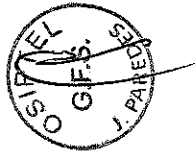
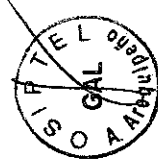
OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 9: Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones y la planificación

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	9.2	MEJORAR LA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN					GPP
PAE	9.2.2	Gestionar el desarrollo e implementación del software de monitoreo del PEI y el POI.	X	X			GPP
	Modificación	Gestionar el desarrollo e implementación del software de monitoreo del PEI y el POI.			X	X	GPP



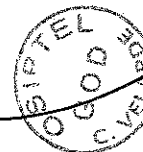
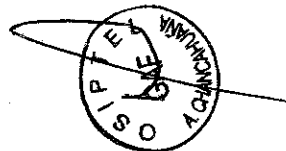
OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 10: Fortalecer el marco normativo y de competencia del OSIPTEL

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	10.1	FORTALECER EL MARCO NORMATIVO PARA LA FUNCIÓN SUPERVISORA Y FISCALIZADORA					GFS
PAE	10.1.4	Aprobar el nuevo régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones.	X	X			GFS - GAL
	Modificación	Aprobar el nuevo régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones.	X				GFS - GAL



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 11: Mejorar la efectividad de la gestión de los recursos financieros

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	11.1	FORTALECER EL PROCESO RECAUDATORIO					GAF
PAE	11.1.1	Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.		x			GAF - GOD
	Modificación	Desarrollar campañas de difusión y orientación de las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.			x		GAF - GOD
PAG	11.3	MEJORAR LA CALIDAD DEL GASTO					GPP
PAE	11.3.1	Implementar el Presupuesto por Resultados en la gestión institucional a partir de su aprobación		x	x		GPP
	Modificación	Implementar el Presupuesto por Resultados en la gestión institucional a partir de su aprobación		x	x	x	GPP



OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 12: Incrementar los niveles de desempeño del personal enfatizando en el trabajo integrado para la creación de valor.

Tipo	Nº	Plan de Acción General	Cronograma				Responsable del Plan de Acción General
			2014	2015	2016	2017	
PAG	12.3	ORGANIZAR LA INSTITUCIÓN EN BASE A UNA GESTIÓN POR PROCESOS					GPP
PAE	12.3.3	Gestionar la adecuación de los documentos de gestión para la transición a la ley SERVIR (Mapeo y valorización de puestos)	x	x			GAF - GPP
	Modificación	Gestionar la adecuación de los documentos de gestión para la transición a la ley SERVIR (Mapeo y valorización de puestos)	x	x	x		GAF - GPP
PAG	12.4	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					GAF
PAE	12.4.2	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 1 y 5 de la Sede Central	x	x			GAF
	Modificación	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 1 y 5 de la Sede Central	x		x		GAF
PAE	12.4.3	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 2, 3 y 4 de la Sede Central		x	x		GAF
	Modificación	Ejecutar la remodelación y acondicionamiento de los pisos 2, 3 y 4 de la Sede Central				x	GAF

