

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018-2022 MODIFICADO



Diciembre 2018

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL es el documento de Gestión Estratégica de la Institución, elaborado en concordancia con el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2016-2020 de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM y de la Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCM del CEPLAN.

El OSIPTEL se encuentra adscrita a la PCM y tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en la regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones. De acuerdo a dicho mandato, la Política formulada por la Institución se encuentra orientada a la promoción de la competencia, cumplimiento de los estándares de calidad y a una mejor atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones. Para tal fin, la Institución ha diseñado Objetivos que se encuentran contenidos en el presente documentos.

En atención a los lineamientos dispuestos por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN para el diseño de Planes Estratégicos, el PEI del OSIPTEL ha sido elaborado para orientar las acciones de mediano plazo de la Entidad hacia el cumplimiento de metas establecidas para el logro de los objetivos institucionales, los cuales finalmente, contribuirán con los objetivos sectoriales y nacionales.

El Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL ha sido elaborado para un horizonte de 5 años desde el 2018 hasta el 2022 y, siguiendo la metodología establecida por el Órgano Rector, contiene el Marco Estratégico de la Institución como son: la Política Institucional, la Misión, los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales que guiarán el accionar de la Institución en el periodo señalado. Dicho Marco Estratégico ha sido diseñado y revisado por las Unidades Orgánicas en una serie de talleres y planearías con la participación mayoritaria de los especialistas técnicos, coordinadores, gerentes y la Alta dirección.

En línea con lo señalado, el OSIPTEL buscará la mejora permanente de la Institución y la articulación con otros actores, públicos y privados, buscando lograr sinergias que contribuyan a la mejor gestión en el periodo 2018-2022, a fin de lograr una mejor asequibilidad y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, buscando contribuir con ello a mejorar la vida económica y social del país.

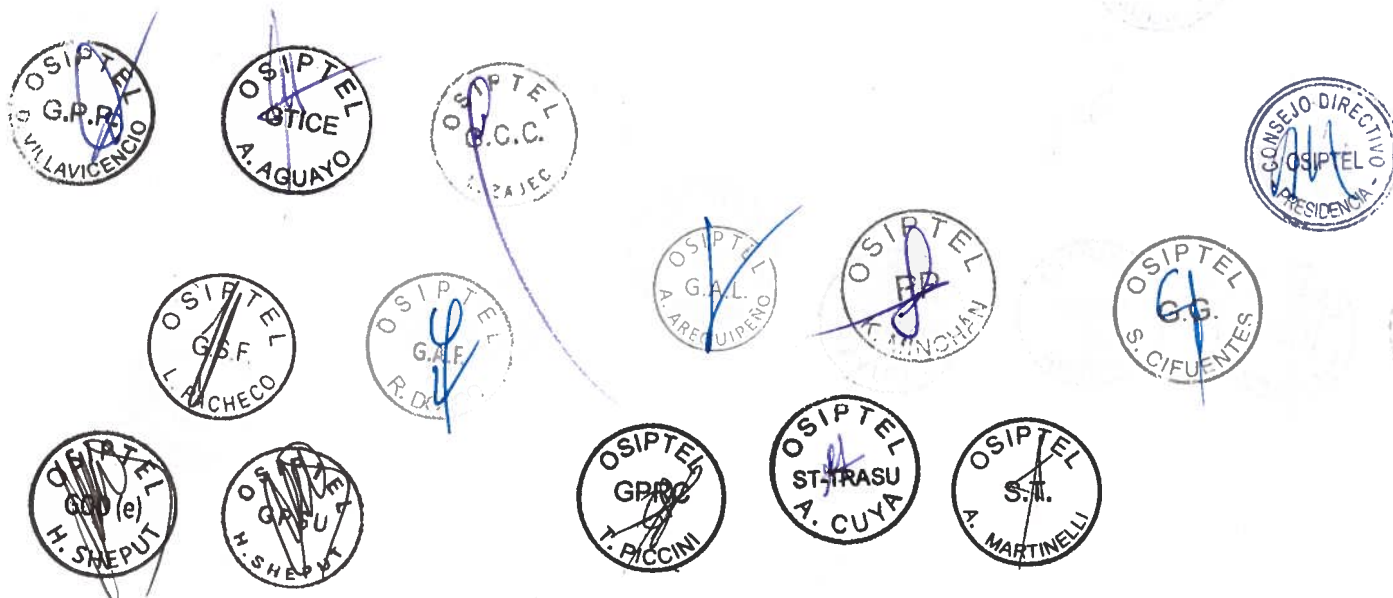


Tabla de contenido

Presentación

Contenido

I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
1.1. Funciones del OSIPTEL	4
1.2. Estructura Organizacional	5
1.3. Nuestros valores	5
II. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL	5
III. MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	6
IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	6
V. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	11
VI. RUTA ESTRATÉGICA	16
VII. ANEXOS	20
7.1. Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes	20
7.2. Anexo B-2: Matriz del Plan Estratégico Institucional	23



I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Funciones del OSIPTEL

Tal como establece la LEY N° 27332, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

El OSIPTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar reclamos de usuarios. En la Tabla 1 se describe el alcance general de cada una de estas funciones, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.

Tabla 1: Funciones y competencias generales del OSIPTEL

Función	Competencias
Reguladora	Facultad de fijar las tarifas de los servicios públicos de Telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y por ello, dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
Normativa	Facultad de dictar los reglamentos o normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Adicionalmente, anexa la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa. Finalmente, comprende la potestad de aprobar su propia Escala de Sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	Contempla la facultad de calificar infracciones e imponer medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
Solución de controversias	Comprende la facultad de conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora. Adicionalmente, Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos. Así mismo, resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos	Facultad de solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.
Supervisora	Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. A su vez, verifica el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL.

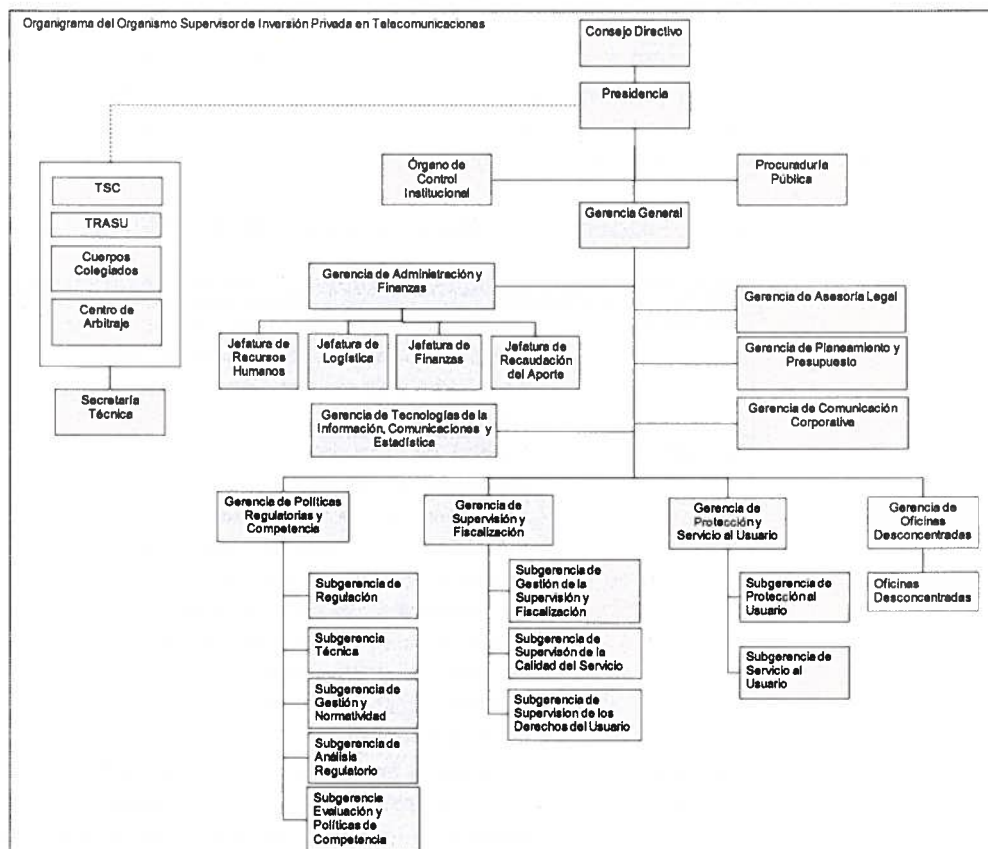
Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL



1.2. Estructura Organizacional

De acuerdo al Decreto Supremo N° 045-2017-PCM (14-Abril-17) el cual modificó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL, los procesos y acciones del OSIPTEL se soportan en el siguiente organigrama de la Figura 1.

Figura 1. Organigrama del OSIPTEL



1.3. Nuestros valores

- **Excelencia:** Demostramos una actitud de excelencia en el servicio poniendo al usuario como el centro de percepción y acción de nuestro personal.
- **Integridad:** Mantener un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, siendo justos y equitativos.
- **Innovación:** Capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado.

II. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

El OSIPTEL está comprometido en lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad para los usuarios, por ello, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, su política está orientada a:

- A) La promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.
- B) El cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.
- C) La mejora de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, busca ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución autónoma e innovadora con colaboradores comprometidos y calificados que desarrollan sus funciones teniendo como valores la excelencia, integridad e innovación.

III. MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Conforme a la Ley N° 27332, que establece las funciones de los entes reguladores, el OSIPTEL da cumplimiento a sus funciones regulatorias del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones generando, como resultado del proceso de creación de valor público, el cambio en las condiciones de los usuarios de dichos servicios.

En ese sentido, el OSIPTEL se plantea la siguiente misión:

"Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna".

IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El OSIPTEL, en el marco de sus facultades, ha establecido siete Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI). Los primeros cuatro objetivos son de tipo 1¹ y están orientados hacia el usuario de servicios de telecomunicaciones. Los siguientes dos objetivos son de tipo 2² y están orientados a cambiar las condiciones internas del OSIPTEL buscando consolidar los niveles de excelencia en la Institución. Finalmente, el último objetivo de tipo 2 está orientado a la gestión de riesgos de desastres.

Asimismo, cabe mencionar que los Objetivos Estratégicos Institucionales se encuentran articulados al Objetivo Estratégico Sectorial "Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas" del PESEM 2016-2020 de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

En ese sentido, el OSIPTEL ha aprobado los siguientes Objetivos Estratégicos Institucionales:

COD.	TIPO	REDACCIÓN DE LOS OEI	INDICADOR
OEI.01	1	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil. Índice de precios de telefonía móvil. Índice de intensidad competitiva de internet móvil. Índice de precios de internet móvil. Índice de intensidad competitiva de internet fijo. Índice de precios de internet fijo. Índice de intensidad competitiva de TV de paga. Índice de precios de TV de paga.
OEI.02	1	Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil. Índice de calidad del servicio de internet fijo. Índice de calidad del servicio de internet móvil Índice de calidad del servicio de TV de paga.
OEI.03	1	Promover la atención adecuada de los usuarios	% de cumplimiento de los estándares de calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.

¹ Los OEI de tipo 1 se refieren a la población a la cual sirve la entidad y cuyas condiciones busca mejorar con la entrega de sus bienes o servicios.

² Los OEI de tipo 2 se refieren a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer.

COD.	TIPO	REDACCIÓN DE LOS OEI	INDICADOR
		por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.
OEI.04	1	Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios que conocen sus derechos básicos. % de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.
OEI.05	2	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	Índice de reputación del OSIPTEL.
OEI.06	2	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional	% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea. % de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento. Índice de excelencia en la gestión de la Institución.
OEI.07	2	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.

OEI. 01 Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.

Uno de los productos más importantes es la promoción de la competencia en los mercados de telecomunicaciones. En el marco de este objetivo, el OSIPTEL emite normas y/o establece precios (mayoristas) que promuevan el acceso de nuevos operadores en condiciones de igualdad y no discriminación. Asimismo, en los casos en los que la promoción de la competencia no es posible, simula escenarios de competencia. Una mayor competencia entre las firmas favorece a los usuarios en la medida en que se mejoran los atributos del servicio, como son las tarifas, la calidad, la cobertura, entre otros.

Para ello, el OSIPTEL está trabajando en la mejora del sistema de vigilancia del mercado de telecomunicaciones. Es importante mencionar que este sistema es de vital importancia para obtener información sistematizada, confiable y de calidad para monitorear y analizar el comportamiento del mercado y las nuevas tendencias, en base a lo cual se toman decisiones regulatorias en materia de competencia.

Las decisiones regulatorias se plasman en políticas y estrategias de promoción de la competencia que se implementan en el mercado a través de resoluciones que definen el marco normativo del sector. Este marco normativo es revisado periódicamente para determinar su eficacia, la necesidad de modificaciones y/o emisión de nuevas normas/regulaciones y/o desregulación.

El OSIPTEL además se encarga de la supervisión del cumplimiento de este marco normativo, definiendo las intervenciones necesarias para asegurar que las empresas no cometan faltas o inobservancia a lo establecido por la Institución. Para ello, se planifica una serie acciones de monitoreo con el fin de tomar conocimiento de potenciales problemas que pueden conllevar al incumplimiento de la normativa por parte de las empresas operadoras en el mercado, posterior a ello, se puede supervisar y fiscalizar conforme a las disposiciones reglamentarias.

Finalmente, a fin de proteger la competencia en el mercado de telecomunicaciones, otro de los productos que entrega el OSIPTEL es la solución de controversias entre empresas operadoras, en materia de libre y leal competencia. Al respecto, el OSIPTEL realiza investigaciones de oficio sobre



potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales, inicia procedimientos a las empresas involucradas respecto a dichas conductas, tanto de oficio como a pedido de parte, promueve y fortalece los medios a través de los cuales las empresas pueden presentar denuncias al respecto, entre otros.

OEI. 02 Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.

La calidad de los servicios de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras es un aspecto de mucho interés para los usuarios. En ese sentido, el OSIPTEL establece los estándares de calidad con los que deben contar estos servicios y que estos se cumplan.

Para ello, el OSIPTEL está trabajando en la implementación de un sistema de vigilancia de calidad con que se vienen prestando los servicios de telecomunicaciones. Con ello se pretende obtener y analizar de manera sistematizada información de las condiciones con las que se prestan dichos servicios al usuario, y de las condiciones deseadas por parte de los usuarios de dichos servicios. Este tipo de información sirve como insumo para la regulación de los estándares de calidad.

Asimismo, se tiene previsto una revisión integral de los estándares de calidad, a fin de establecer indicadores de calidad que reflejen lo que el usuario demanda. En virtud de ello se revisará no solo el Reglamento de Calidad, sino los Reglamentos de cobertura, de continuidad rural, entre otros.

Finalmente, una vez establecido los estándares de calidad, el OSIPTEL monitorea, supervisa y fiscaliza el cumplimiento de los mismos por parte de las empresas operadoras. Para ello se implementan mecanismos de prevención de alertas tempranas para evitar incumplimientos, considerando alternativas innovadoras costo-efectivas en la realización del monitoreo; así como difundir comparativamente los resultados alcanzados por las empresas.

OEI. 03 Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.

El OSIPTEL no sólo vigila la calidad de los servicios brindados por parte de las empresas operadoras; sino, la atención adecuada de los usuarios. Para tal fin, se está implementando un sistema de vigilancia de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a la hora de interactuar con el operador. Con ello se espera monitorear de manera permanente los problemas que surgen en la interacción entre usuarios y operadores y recoger información sistematizada para analizar y diagnosticar los hechos y elaborar políticas y estrategias de solución.

En el marco de la acción de diseño e implementación de políticas y estrategias, el OSIPTEL puede modificar el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, definir los instrumentos que atenderán los problemas de los usuarios relacionados con la atención por parte de las empresas operadoras, analizar la efectividad de estos instrumentos, entre otros.

Finalmente, también se monitorea, supervisa y fiscaliza la calidad de atención establecida. Para ello, define temáticas prioritarias por zonas geográficas para la supervisión, innova sus procedimientos con el fin de que de sus intervenciones estén basadas en el menor costo y con una alta efectividad.

OEI. 04 Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

El empoderamiento de los usuarios es un objetivo impulsado por la Institución con el fin de que los usuarios informados de sus derechos, deberes, características de los servicios de telecomunicaciones y dotados de herramientas proporcionados por el OSIPTEL, puedan ser capaces de tomar decisiones conscientes en la elección del operador y servicio. Tomar mejores decisiones contribuye a incentivar la competencia, mejorar la calidad de los servicios y mejorar la calidad de atención brindada por las empresas operadoras.



En el marco de este objetivo, el OSIPTEL produce información de servicios de telecomunicaciones que permite a los usuarios tomar decisiones conscientes respecto del servicio que pretenden contratar. Al respecto, el usuario debe tener conocimiento de las tarifas ofertadas, la calidad del servicio, y debe estar en la capacidad de exigir una atención de calidad.

Asimismo, el OSIPTEL está trabajando en el acceso a información relevante de los sistemas de reclamos de primera instancia, para sistematizarla, analizarla y, posteriormente, brindar soluciones más efectivas a los reclamos de los usuarios en dicha instancia.

De otro lado, el OSIPTEL resuelve, en segunda instancia, las apelaciones que los usuarios presentan al no estar de acuerdo con las resoluciones que las empresas operadoras emiten con relación a sus reclamos en primera instancia, y las quejas vinculadas a transgresiones al procedimiento de reclamos. Al respecto, el OSIPTEL está trabajando en la implementación de un sistema integrado de expedientes digitalizados, así como en la sistematización de casuísticas nuevas y recurrentes que alimenten al sistema de vigilancia, y en el desarrollo de estudios para la identificación de nuevos mecanismos de reducción de plazos de resolución, entre otros.

Finalmente, el OSIPTEL ha desplegado una red de centros de orientación y Oficinas Desconcentradas con el fin de orientar y educar al usuario en diversas temáticas. Asimismo, toma conocimiento del estado real en que se brindan los servicios de telecomunicaciones al nivel nacional permitiéndole mejorar los planes de monitoreo y supervisión de los mismos.

OEI. 05 Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia

El adecuado ejercicio de las funciones de regulación y supervisión por parte del OSIPTEL contribuyen en la construcción de una reputación sólida como valor intangible que legitima a la institución ante la sociedad y hace posible que sus stakeholders (Usuarios, Entidades Públicas, Academia, Proveedores, Empresas Operadoras, Cliente Interno, Medios de Comunicación, Organismos Internacionales, Asociaciones de Usuarios y Gremios) la identifiquen por sus valores y buenas practicas generando, a su vez, seguridad y confianza en sus decisiones, incluso en situaciones de discordancia con las mismas.

Así, a fin de lograr dicho objetivo, todos los miembros de la institución se encuentran comprometidos en contribuir en el desarrollo del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones en aspectos tales como la promoción de la competencia, la calidad de los servicios y el empoderamiento de los usuarios para el ejercicio oportuno e informado de sus derechos. En este contexto, dichas actividades, metas y logros se dan a conocer a través de estrategias de comunicación - elaboradas y actualizadas constantemente - para cada stakeholder, lo cual tiene un impacto relevante en la construcción de una reputación cada vez más sólida de la institución.

Por otra parte, los procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL contribuyen con la reputación de la Institución. Los resultados positivos de la defensa de la Institución dan cuenta de que el accionar regulatorio del OSIPTEL está basado en criterios técnicos especializados, en el marco de sus funciones y el respeto a la Ley. Para tal fin, se hace seguimiento de la defensa de lineamientos o precedentes de observancia obligatoria, sistematiza la jurisprudencia relevante obtenida en la defensa de pronunciamientos y normativa, entre otras actividades.

Otra acción que contribuye a consolidar la reputación del OSIPTEL es su presencia en el escenario internacional. Para ello, mantiene una agenda de cooperación permanente con otras entidades de los Gobiernos y Organismos Internacionales ligados al desarrollo de las Telecomunicaciones, en la que busca contribuir y exponer los avances en materia regulatoria o de gestión. La implementación de dicha agenda además, permite la identificación y asimilación de las mejores prácticas internacionales con el fin de replicarlas en la Institución, en un entorno de mejora continua de su gestión.



OEI. 06 Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional

La construcción del modelo de gestión del OSIPTEL está basado en la Política de Modernización de la Gestión Pública y el Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG). En este marco, el modelo de gestión comprende cinco pilares que orientan a la Institución hacia resultados y se apoya sobre la base de tres acciones estratégicas transversales que soportan los pilares.

El primer pilar es tener un planeamiento estratégico que permita que todos los colaboradores reconozcan los objetivos y estrategias de la Institución y sus labores estén alineados al cumplimiento de las mismas. Asimismo, que establezca y diferencie los indicadores de gestión y los de políticas necesarias para tener conocimiento los logros de la Institución, que genere una cultura de trabajo en equipo y coordinación permanente inter gerencial para ganar eficiencias en los procesos de producción de los servicios que brinda el OSIPTEL, entre otras actividades. Para tal fin, se está elaborando un sistema de vigilancia al nivel institucional, se revisa y rediseña los programas presupuestales alineados a los objetivos institucionales, se monitorea de manera permanente la ejecución de metas y se evalúa el cumplimiento de metas, entre otras actividades.

El segundo pilar es la gestión del presupuesto orientado a resultados. En ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda el OSIPTEL en el marco de una cadena de valor público y cuya entrega de esos servicios son medibles. Asimismo, la programación del presupuesto se realiza por prioridades y obedece al cumplimiento de las metas de las acciones estratégicas y de los objetivos estratégicos según la ruta estratégica establecida en el PEI. Para dicho fin, se revisa y rediseña el proceso de programación presupuestaria, se unifica el proceso de programación presupuestaria con las fases de ejecución y evaluación, se monitorea la ejecución presupuestaria de forma permanente y se evalúa la eficacia del presupuesto ejecutado, entre otras actividades.

El tercer pilar es la gestión por procesos, para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientados a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso. Para dicho fin, se actualiza el MAPRO de acuerdo a los objetivos establecidos en el PEI; los macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO se incorporan al Sistema de Gestión de la Calidad y su posterior certificación con ISO 9001:2015.

El cuarto pilar es el fortalecimiento de capacidades que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, el OSIPTEL realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

El quinto pilar es la integración de los TICs y la gestión del conocimiento orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional. Par tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones, mantiene un sistema de gestión de seguridad de la información, da soporte a los servicios informáticos de la institución, desarrolla herramientas estadísticas, entre otros.

Finalmente, el OSIPTEL está trabajando en la implementación de la gestión del conocimiento. Ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y tener un sistema implementado de gestión sobre los procesos de generación, compartición y uso del conocimiento.

Estos cinco pilares se apoyan sobre la base de tres acciones transversales como son la innovación, la gestión de riesgos institucionales, y la gestión financiera sostenible.



La gestión de la innovación supone tener un sistema de innovación en la cual se trabaje en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

Por otro lado, en la gestión de riesgos institucionales, se identifican los riesgos alineados al PEI y se desarrolla la gestión de control de riesgos.

Finalmente, la gestión financiera está orientada a la sostenibilidad financiera y presupuestaria del OSIPTEL. Para dicho fin, se busca mejorar el sistema de monitoreo y supervisión de aportes de las empresas operadoras bajo su ámbito de competencia³; gestionando adecuadamente los saldos que la Institución determine como reserva para situaciones que lo requieran.

Asimismo, esta gestión financiera involucra mejorar la ejecución de los PAC, monitorear sus niveles de cumplimiento, optimizar tiempos en los procesos de contratación, entre otras actividades.

OEI. 07 Implementar la gestión de riesgo de desastres.

La gestión de riesgos está orientado a la reducción de los riesgos de desastres que puedan ocurrir por causas naturales o por la acción humana y que puedan tener efectos negativos sobre el normal funcionamiento de la Institución.

Para tal fin, el OSIPTEL está trabajando en la implementación de un sistema de preparación ante emergencias por desastres, plan de control de posibles causantes de desastres en la Institución. Asimismo, está trabajando en la implementación de mecanismos de respuesta y organización rápida en caso de ocurrir desastres naturales, entre otras actividades.

V. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

El cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) requiere de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). En ese sentido, se han aprobado dieciséis AEIs que responden a los cuatro OEIs de tipo 1. Asimismo, se han aprobado catorce AEIs que corresponden a los OEI de tipo 2. Los siguientes cuadros muestran cada uno de los AEIs aprobados:

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.01 Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.		
AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas y/o mejoradas.
		% de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso.
		% de problemas de competencia analizados de manera oportuna.

³ Establecida mediante el artículo 10 de la Ley N° 27332 y el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.01 Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.		
AEI.01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.	% de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.
AEI.01.03	Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.	% de normas aprobadas bajo estándares RIA.
		% de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).
AEI.01.04	Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a competencia ejecutados en plazo.
AEI.01.05	Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido.
		% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia. % de Informes de Investigación Preliminar efectivos.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.02 Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.		
AEI.02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas.
		% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso.
		% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente.
AEI.02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	% de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones que cuentan soluciones definidas.
AEI.02.03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	% de monitoreos que generaron soluciones.
		% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión. % de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutadas.



COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.02 Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.		
		% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.03 Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.		
AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas.
		% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso.
		% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente.
AEI.03.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.	% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan políticas y/o estrategias definidas.
AEI.03.03	Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a la calidad de atenciones ejecutadas en plazo.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.04 Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.		
AEI.04.01	Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.
		% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar.
		Nº de canales de información puesta a disposición de los usuarios.
AEI.04.02	Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario.
		% de reclamos fundados en primera instancia.
		% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.



COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.04 Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.		
AEI.04.03	Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios.	% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora. % de resoluciones del TRASU cumplidas. % de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.
AEI.04.04	Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.
AEI.04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL. % de usuarios evaluados satisfactoriamente con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.05 Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.		
AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder. % de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder.
AEI.05.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.	% de procesos concluidos en el año. % de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año. % de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año.
AEI.05.03	Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución. % de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.06 Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.		
AEI.06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.	% de ejecución de las metas del PEI programadas. % de metas programadas modificadas.



COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.06 Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.		
AEI.06.02	Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.	% de certificaciones presupuestales aprobadas. Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros.
AEI.06.03	Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI. % de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO.
AEI.06.04	TICs integrados que soportan el negocio institucional.	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos. % de sistemas integrados. % de procesos que se encuentran sistematizados. % de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.
AEI.06.05	Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.	% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osipitel. % de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.
AEI.06.06	Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.	% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones. % de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados.
AEI.06.07	Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.	% del sistema de gestión del conocimiento implementado. % del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema. % de activos de conocimiento actualizados y valorados. % del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.
AEI.06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.	Índice de clima laboral. % de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.



COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.06 Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.		
AEI.06.09	Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.
		% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.
		% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido.

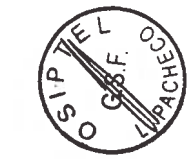
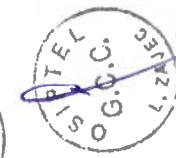
COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
OEI.07 Implementar la gestión de riesgo de desastres.		
AEI.07.01	Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.
AEI.07.02	Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.

VI. RUTA ESTRATÉGICA

A continuación se muestra el cuadro de priorización de Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales:



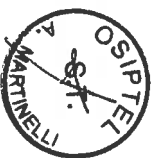
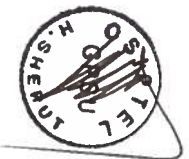
Prioridad	Código	OEI Descripción	Prioridad	Código	AEI Descripción	UO responsable
1	OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	1	AEI.01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.	GPRC
			2	AEI.01.03	Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.	GAL
			3	AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.	GPRC
			4	AEI.01.04	Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.	GSF
			5	AEI.01.05	Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.	ST
2	OEI.04	Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	1	AEI.04.01	Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	GPSU
			2	AEI.04.04	Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	GPSU
			3	AEI.04.02	Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	GPSU
			4	AEI.04.03	Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios.	ST
			5	AEI.04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	GPSU
3	OEI.02	Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los	1	AEI.02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	GPRC



Prioridad	Código	OEI Descripción	Prioridad	Código	AEI Descripción	UO responsable
		servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.	2	AEI.02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.	GSF
			3	AEI.02.03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	GSF
			1	AEI.03.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.	GPSU
4	OEI.03	Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	2	AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.	GPSU
			3	AEI.03.03	Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados de manera oportuna.	GSF
			1	AEI.06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.	GPP
			2	AEI.06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.	GAF
			3	AEI.06.09	Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.	GAF
			4	AEI.06.03	Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.	GPP
			5	AEI.06.04	TICs integrados que soportan el negocio institucional.	GTICE
5	OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	6	AEI.06.07	Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.	GPP
			7	AEI.06.05	Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.	GPP
			8	AEI.06.02	Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.	GPP



Prioridad	Código	OEI Descripción	Prioridad	Código	AEI Descripción	UO responsable
			9	AEI.06.06	Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.	GPP
			1	AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.	GCC
6	OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	2	AEI.05.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.	PP
			3	AEI.05.03	Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.	GPP
7	OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	1	AEI.07.01	Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	GAF
			2	AEI.07.02	Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	GAF



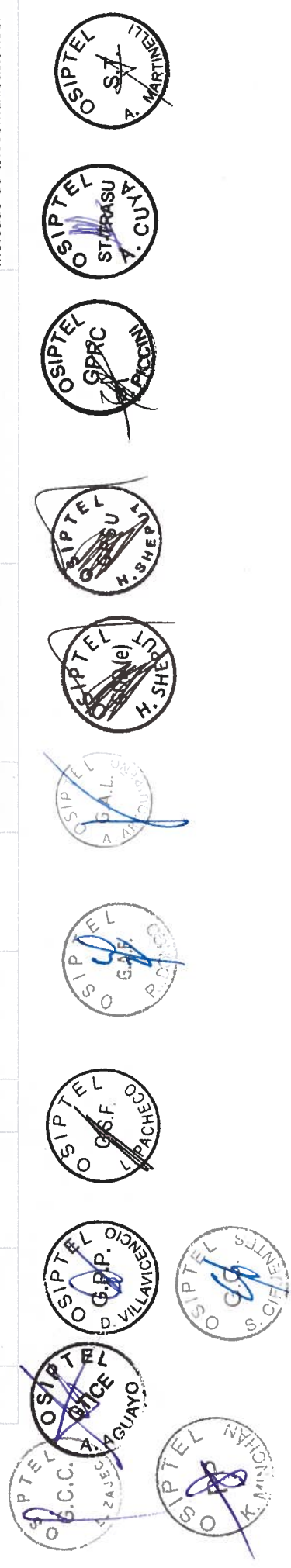
VII. ANEXOS

7.1. Anexo B-1: Matriz de Articulación de Planes

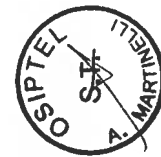
OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			EXPLICACIÓN DE RELACIÓN CAUSAL CON OES O AES
CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DE INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	
OE.03	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas	Índice de efectividad gubernamental	3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya a la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.	Índice de calidad regulatoria.	OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil.	La promoción de la competencia entre empresas operadoras contribuye con la generación de precios accesibles y servicios de calidad para los usuarios finales. Es por ello que esta OEI está orientado hacia resultados en el usuario.
								Índice de precios de telefonía móvil.	
								Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	
								Índice de precios de internet móvil.	
								Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	
OEI.02				Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.	Índice de calidad del servicio de TV de paga.			Índice de precios de TV de paga.	Garantizar los estándares de calidad de los servicios contribuye directamente a que los usuarios puedan hacer uso de los servicios de telecomunicaciones con mayor calidad. Esto significa que el objetivo está orientado a resultados en el usuario.
								Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.	
								Índice de calidad del servicio de internet fijo.	
								Índice de calidad del servicio de internet móvil	
								Índice de calidad del servicio de TV de paga.	



OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			EXPLICACIÓN DE RELACIÓN CAUSAL CON OES O AES
CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DE INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	
OE.03	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas.	Índice de efectividad gubernamental.	3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya a la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.	Índice de calidad regulatoria.	OEI.03	Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	% de cumplimiento de los estándares de calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.	La promoción de la atención adecuada por parte de las empresas redundará directamente en la calidad de atención que tendrán los usuarios de telecomunicaciones. Esto significa un cambio en la situación de los usuarios de telecomunicaciones. Esto significa que el objetivo está orientado a resultados en el usuario.
								% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	
								% de usuarios que conocen sus derechos básicos.	
						OEI.04	Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	El empoderamiento del usuario fortalece la capacidad del usuario de generar cambios en las empresas operadoras y, por lo tanto, generar mejores condiciones de servicio por parte de las empresas operadoras a los usuarios empoderados. Esto significa que la gestión está orientada al usuario final.
								Índice de reputación del OSIPTEL.	
						OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.		La consolidación de la reputación institucional fortalece al OSIPTEL como una institución legítima con las capacidades técnicas y legales que desarrolla regulación eficiente del mercado de telecomunicaciones.

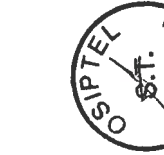
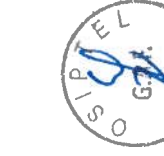


OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			EXPLICACIÓN DE RELACIÓN CAUSAL CON OES O AES
CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DE INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	
OE.03	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas.	Índice de efectividad gubernamental.	3.7	Fortalecer permanentemente el marco normativo que contribuya a la regulación eficiente y supervisión de los mercados de servicios públicos.	Índice de calidad regulatoria.	OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	La consolidación de la buena gestión institucional fortalece al OSIPTEL como institución autónoma, técnica e innovadora orientado a resultados en los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
								% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	
						OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	La gestión de riesgos de desastres es parte de la gestión y forma parte del fortalecimiento de la operatividad de la Institución en caso de desastres con el fin de garantizar la continuidad operativa del OSIPTEL



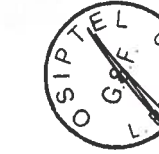
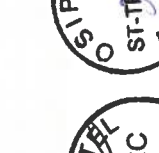
7.2. Anexo B-2: Matriz del Plan Estratégico Institucional

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LINEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN				UO. RESPONSABLE		
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022		
Objetivo Estratégico Institucional 01																	
OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil.	$IC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios$ os w1: 10%, w2: 30%, w3: 30%, w4: 30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = f(Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLI) y Tasa de Intentos No Exitosos (TINE)) Usuarios = Cantidad de líneas	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica) Indicadores de calidad - GSF	1,18	2017	1,18	2017	>1	>1	>1	>1	>1	GPRC	
		Índice de precios de telefonía móvil.	$P= p/(V/p(t-1))$ Donde P: Tarifa implícita ponderada por líneas	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica)	0,98	2017	0,98	2017	<1	<1	<1	<1	<1	<1	GPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	$IC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios$ os w1: 10%, w2: 30%, w3: 30%, w4: 30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Actualización del Reglamento de Calidad Usuarios = Cantidad de líneas	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica) Indicadores de calidad - GSF	LB	2018	LB	2018	>1	>1	>1	>1	>1	GPRC	
		Índice de precios de internet móvil.	$P= p/(V/p(t-1))$ Donde P: Tarifa implícita ponderada por líneas	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica)	LB	2018	LB	2018	<1	<1	<1	<1	<1	<1	GPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	$IC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios$ os w1: 10%, w2: 30%, w3: 30%, w4: 30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Actualización del Reglamento de Calidad Usuarios = Cantidad de conexiones	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica) Indicadores de calidad - GSF	1,28	2017	1,28	2017	>1	>1	>1	>1	>1	>1	GPRC



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Objetivo Estratégico Institucional 01																
OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de precios de internet fijo.	$P = p(t)/p(t-1)$ Donde P: Tarifa implícita ponderada por conexiones	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica)	1.25	2017	1.25	2017	<1	<1	<1	<1	GPRC	
		Índice de intensidad competitiva de TV de paga	$IC = w1*HHI + w2*Precios + w3*Calidad + w4*Usuarios$ os w1: 10%, w2: 20%, w3: 30%, w4: 30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Interrupciones del servicio Usuarios = Cantidad de conexiones	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica) Indicadores de calidad - GSF	1.00	2017	1.00	2017	>1	>1	>1	>1	GPRC	
		Índice de precios de TV de paga.	$P = p(t)/p(t-1)$ Donde P: Tarifa implícita ponderada por conexiones.	Índice	Resultado	Res. 050 (info periódica)	0.96	2017	0.96	2017	<1	<1	<1	<1	GPRC	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN				UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	
Acciones estratégicas del OEI															
AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas y/o mejoradas.	P = a / A a = Número de herramientas implementadas y/o mejoradas para fortalecer el sistema de vigilancia de la promoción de la competencia. A = Número de herramientas identificadas como necesarias y prioritizadas para fortalecer el sistema de vigilancia de la promoción de la competencia.	Porcentaje	Producto	Informe de implementación	LB	2018	LB	2018	38%	57%	100%	100%	GPRC
		% de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso.	P = a / A a = Número de problemas en los que tomó acción el OSIPTEL y que fueron identificados y/o sustentados por el sistema de vigilancia de la promoción de la competencia. A = Número de problemas en los que tomó acción el OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Informe de evaluación de efectividad	LB	2018	LB	2018	100%	100%	100%	100%	GPRC
		% de problemas de competencia analizados de manera oportuna.	P = a / A a = Número de problemas analizados en cuanto a competencia de manera oportuna A = Número de problemas identificados en cuanto a competencia "problemas analizados": "problemas identificados":	Porcentaje	Producto	Base de datos Gestión - GPRC	69%	2017	69%	2017	70%	73%	75%	76%	80%



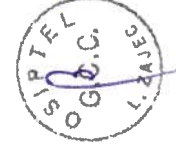
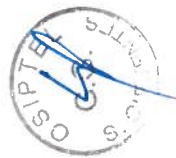
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN				UO. RESPONSABLE	
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021		2022
Acciones estratégicas del OEI																
AEI.01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.	% de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	P = a / A a = Número de problemas de competencia analizados en el proceso de vigilancia del mercado de telecomunicaciones que cuentan con políticas y/o estrategias. A = Número de problemas de competencia analizados en el proceso de vigilancia del mercado de telecomunicaciones que requieren políticas y/o estrategias.	Porcentaje	Producto	Base de datos Gestión - GPRC	73%	2017	73%	2017	75%	77%	80%	83%	85%	GPRC
AEI.01.03	Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.	% de normas aprobadas bajo estándares RIA.	P = a / A a = Número de normas aprobadas bajo estándares RIA A = Suma del total de normas aprobadas por el Consejo Directivo.	Porcentaje	Producto	Normas aprobadas	LB	2018	LB	2018	75%	100%	100%	100%	100%	GAL
AEI.01.04	Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a competencia ejecutados en plazo.	P = a / A a = Número de requerimientos de supervisión, referidos a competencia, atendidos dentro del plazo establecido. A = Número de requerimientos de supervisión, referidos a competencia.	Porcentaje	Producto	Informe de supervisión	LB	2018	LB	2018	70%	75%	80%	85%	90%	GSF
	Solución de controversias de libre y legal competencia	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido.	0.5*a/b + 0.5*c/d a = Controversias resueltas en primera instancia en un plazo menor a 9 meses. b = Total de controversias resueltas en primera instancia. c = Apelaciones resueltas en segunda instancia en un plazo menor a 3 meses. d = Total de apelaciones resueltas. En el cálculo solo se considerarán las controversias en primera instancia y apelaciones culminadas.	Porcentaje	Producto	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	80%	2018	82%	2017	80%	80%	85%	85%	90%	STCO/ST TSC
AEI.01.05	Solución de controversias de libre y legal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	P = a / A a = Número de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia. A = Número de puntos principales de resoluciones de Cuerpos Colegiados apeladas.	Porcentaje	Producto	Expedientes resueltos (Archivos en físico)	50%	2018	60%	2017	50%	60%	65%	65%	65%	ST - CCO
		% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	P = a / A a = Número de recomendaciones de informes de investigación preliminar que son acogidas. A = Número de recomendaciones realizadas en informes de investigación preliminar.	Porcentaje	Producto	Informes de investigación preliminar de oficio	60%	2018	67%	2017	60%	60%	65%	65%	70%	ST



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Objetivo Estratégico Institucional 02																
OEI.02	Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.	I=Disponibilidad*Calidad de Voz*w1+Calidad de Cobertura del Servicio*w2+TINE*w3+TLI*w4] w1:25%, w2:25%, w3:25%, w4:25%	Índice	Resultado	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	0.85	0.85	0.9	GSF		
		Índice de calidad del servicio de internet fijo.	I=Disponibilidad*Velocidad*w1+Latencia*w2+Tasa de Pérdidas de Paquetes*w3+Jitter*w4] w1: 45%, w2: 30%, w3: 15%, w4: 10% (Formula inicial: I=Disponibilidad*w1+Velocidad*w2 w1:50%, w2:50%, se debe de realizar cambio normativo a fin de incluir la Latencia y Tasas de Pérdida de Paquetes, actualmente es referencial y fuera del control del OSIPTEL)	Índice	Resultado	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	0.8	0.85	0.85	GSF		
			I=Disponibilidad*Velocidad*w1+Latencia*w2] w1:50%, w2:50% (Formula inicial: I=Disponibilidad*w1+Velocidad*w2 w1:50%, w2:50%, se debe de realizar cambio normativo a fin de incluir la Latencia , actualmente es referencial y fuera del control del OSIPTEL)	Índice	Resultado	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	0.85	0.85	0.9	GSF		
		Índice de calidad del servicio de TV de paga.	I=Disponibilidad*Indicador Técnico de Calidad de Imagen (Formula inicial: I=Disponibilidad*w1	Índice	Resultado	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	0.75	0.75	0.8	0.8	GSF	



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE				
							LÍNEA DE BASE	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR		AÑO	VALOR	AÑO	VALOR
Acciones estratégicas del OEI																
AEI.02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejoradas.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas.	P = a / A a = Número de herramientas implementadas y/o mejoradas para fortalecer el sistema de vigilancia de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones A = Número de herramientas identificadas como necesarias y prioritizadas para fortalecer el sistema de vigilancia de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones. "herramientas implementadas": "herramientas prioritizadas".	Porcentaje	Producto	Informe de implementación de herramientas	LB	2018	LB	2018	PD	PD	PD	GSF		
AEI.02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones	% de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones que cuentan con soluciones definidas.	P = a / A a = Número de problemas analizados en cuanto a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones A = Número de problemas identificados en cuanto a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones "problemas analizados": "problemas identificados".	Porcentaje	Producto	Informes de resultados analizados	LB	2018	LB	2018	80%	82%	85%	87%	90%	GSF
AEI.02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones	% de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones que cuentan con soluciones definidas.	p= a/A a: Número de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones analizados que cuentan con soluciones definidas. A: Número de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones analizados que requieren de soluciones.	Porcentaje	Producto	Informes	100%	2020	ND	2018	100%	100%	100%	100%	100%	GPRC

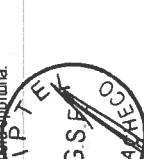
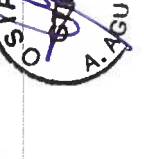
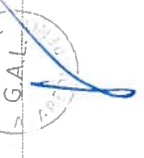
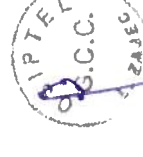


CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN				UO. RESPONSABLE	
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021		2022
Acciones estratégicas el OEI																
AEI 02 03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	% de monitoreos que generaron soluciones.	$P = a / A$ a = Número de monitoreos en los que se solucionaron los problemas, durante el monitoreo A = Número de monitoreos en los que se encontraron los problemas	Porcentaje	Producto	Carpetas de Monitoreo	LB	2018	LB	2018	60%	65%	70%	75%	80%	GSF
		% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión.	$P = a / A$ a = Número de supervisiones en las que, de haber incumplimiento, se corrigió durante la supervisión A = Número de supervisiones en las que se detectó algún incumplimiento	Porcentaje	Producto	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	30%	30%	35%	35%	40%	GSF
		% de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutados.	$P = a / A$ a = Número de compromisos de mejora cumplidos en plazo A = Número de compromisos de mejora	Porcentaje	Producto	Expedientes de Supervisión	LB	2018	LB	2018	50%	55%	60%	65%	70%	GSF
		% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas.	$P = a / A$ a = Número de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas en plazo A = Número de medidas dictadas en el proceso de fiscalización	Porcentaje	Producto	Expedientes relacionados al proceso de fiscalización	LB	2018	LB	2018	75%	80%	85%	85%	85%	GSF

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE		
							LÍNEA DE BASE VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR		AÑO	
Objetivo Estratégico Institucional 03														
OEI.03	Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de telecomunicaciones.	% de cumplimiento de los estándares de calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.	$P = \left(\frac{a}{b} \right) \cdot \left(\frac{c}{d} \right)$ a = Número de obligaciones cumplidas por la empresa operadora "i" b = Número de obligaciones establecidas a la empresa operadora "i" c = Número de abonados de la empresa operadora "i" d = Número total de abonados de las empresas operadoras que se encuentran en el ámbito de la norma	Porcentaje	Resultado	Estadísticas reportadas por las empresas operadoras	LB	2019	LB	2019	PD	PD	GPRC	
							LB	2019	LB	2019	PD	PD		
	S.	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	$P = a / A$ a = Número de usuarios que manifiestan estar satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora A = Número total de usuarios	Porcentaje	Resultado	Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	46%	2017	46%	2017	46%	PD	PD	GPSU



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN				UO. - RESPONSABLE	
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021		2022
Acciones estratégicas el OEI																
AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas.	P = a / A a = Número de herramientas implementadas y/o mejoradas para fortalecer el sistema de vigilancia de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones A = Número de herramientas identificadas como necesarias y priorizadas para fortalecer el sistema de vigilancia de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones "herramientas implementadas": "herramientas priorizadas": P = a / A a = Número de problemas en los que tomó acción el OSIPTEL y que fueron identificados y/o sustentados por el sistema de vigilancia de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. A = Número de problemas en los que tomó acción el OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Informe de priorización anual de herramientas y documento de implementación exitosa de las mismas	LB	2018	LB	2018	PD	PD	PD	PD	GPSU	
AEI.03.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicación s.	% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente.	P = a / A a = Número de problemas analizados en cuanto a calidad de la atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones A = Número de problemas identificados en cuanto a calidad de atención a los usuarios de telecomunicaciones "problemas analizados": "problemas identificados": P = a / A a = Número de problemas analizados en el proceso de vigilancia que cuentan con políticas y/o estrategias definidas. A = Número de problemas analizados en el proceso de vigilancia que requieren políticas y/o estrategias	Porcentaje	Producto	Informes de análisis de problemas sobre la calidad de atención de los usuarios	LB	2018	LB	2018	PD	PD	PD	PD	GPSU	
AEI.03.03	Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicación s, brindados de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a la calidad de atención ejecutadas en plazo.	P = a / A a = Número de requerimientos de supervisión, referidos a la calidad de atención a usuarios, atendidos dentro del plazo establecido. A = Número de requerimientos de supervisión, referidos a la calidad de atención a usuarios.	Porcentaje	Producto	Informe de supervisión	LB	2018	LB	2018	70%	75%	80%	85%	90%	GSF



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE		
							LÍNEA DE BASE	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR		AÑO	VALOR
Acciones estratégicas del OEI														
AEI 04.04	Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.	P = a / A a = Número de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL A = Número de usuarios que recibieron el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Encuesta sobre el servicio de Orientación del OSIPTEL	60.0%	2018	70.0%	2017	60%	PD	PD	GPSU
							LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	
AEI 04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	P = a / A a = Número de usuarios satisfechos con el servicio de educación brindado por el OSIPTEL A = Número de usuarios que recibieron el servicio de educación del OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Encuestas que se realizarán al final de cada evento de capacitación	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	GPSU
							LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	
AEI 04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	% de usuarios evaluados satisfactoriamente con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	P = a / A a = Número de usuarios con evaluación satisfactoria con el servicio de educación brindado por el OSIPTEL A = Número de usuarios evaluados que recibieron el servicio de educación del OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Evaluación que se realizarán al final de cada evento de capacitación	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	GPSU
							LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Objetivo Estratégico Institucional 05																
OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	Índice de reputación del OSIPTEL.	$IR= \sum_{n=1}^9 \alpha_n ST_n$ Donde: αn = Peso ponderado del Stakeholder "n" STn = Subíndice de Reputación del Stakeholder "n"	Índice	Resultado	Encuesta adquirida a empresa especializada/Encuesta On line de GCC realizada a cada uno de los stakeholders del OSIPTEL / Encuesta Great Place to Work / Medición mensual del proveedor del servicio de monitoreo de noticias nacionales / Medición del proveedor del servicio del indicador KLOUT / Encuestas realizadas por GPP / Encuesta de la Ética	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	GCC	



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE		
							LÍNEA DE BASE	VALOR	AÑO	VALOR	AÑO		2020	2021
Acciones estratégicas del OEI														
AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder.	P = a / A a = Número de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholders A = Número de estrategias de comunicación diferenciadas identificadas para su diseño	Porcentaje	Producto	Plan de comunicaciones de GCC aprobado por la Alta Dirección	PD	2018	PD	2018	100%	100%	100%	GCC
	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder.		P = a / A a = Número de actividades estratégicas ejecutadas A = Número de actividades programadas de comunicación diferenciada por stakeholders	Porcentaje	Producto	Plan de comunicaciones de GCC aprobado por la Alta Dirección	PD	2018	PD	2018	80%	95%	100%	GCC
	% de procesos concluidos en el año.		P = a / A a = Número de procesos judiciales concluidos en el año A = Número de procesos judiciales con que se inicia el año	Porcentaje	Producto	Informe y/o memorando de conclusión de proceso	10%	2014	19%	2017	19%	20%	21%	PP
AEI.05.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año.	P = a / A a = Número de procesos judiciales, a favor del OSIPTEL, concluidos definitivamente en el año A = Número de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje	Producto	Informe y/o memorando de conclusión de proceso	50%	2014	70%	2017	71%	71%	72%	PP
	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año.		P = a / A a = Número de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL ante el Poder Judicial en el año A = Número de sentencias ante el Poder Judicial	Porcentaje	Producto	Expediente Judicial	87%	2014	90%	2017	92%	94%	95%	PP
AEI.05.03	Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución.	P = a / A a = Número de buenas prácticas identificadas como replicables en la institución A = Número de buenas prácticas identificadas	Porcentaje	Producto	Reportes de comisión de servicios al exterior	18%	2017	18%	2017	70%	80%	90%	GPP
	% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión.	* Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías	P = a / A a = Número de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión y/o participa de manera activa A = Número de espacios en los que el OSIPTEL es invitado a participar durante el año	Porcentaje	Producto	Presentaciones	38%	2017	38%	2017	70%	80%	90%	GPP

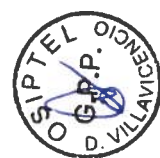
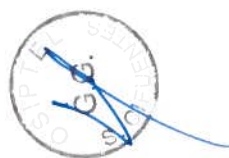


CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Objetivo Estratégico Institucional 06																
OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	$P = a / A$ a = Número de clientes internos satisfechos con las unidades orgánicas de línea A = Número total de clientes internos encuestados	Porcentaje	Resultado	Encuesta en línea con herramienta Survey Monkey	73%	2017	73%	2017	73%	76%	79%	83%	86%	GPP
		% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	$P = a / A$ a = Número de clientes internos satisfechos con las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento A = Número total de clientes internos encuestados	Porcentaje	Resultado	Encuesta en línea con herramienta Survey Monkey	71%	2017	71%	2017	71%	74%	77%	80%	83%	GPP
		Índice de excelencia en la gestión de la institución.	$\sum_1^6 A_i * 1/6$ El índice se calcula a partir del promedio de los indicadores de Gestión por procesos, planeamiento estratégico, eficacia, gestión orientado a resultados, TICS y RR.HH. AI = variación de indicador i con respecto al año anterior.	Índice	Resultado	Informe de evaluación del PEI, Procesos ISO, Informe de Resultados de Valoración del Ambiente Laboral , Ejecución Presupuestaria obtenida del sistema SIAF-SP, Res. 050 (info periódica) información de GSF y Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC.	LB	2018	LB	2018	>1	>1	>1	>1	>1	GPP

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Acciones estratégicas el OEI																
AEI.06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.	% de ejecución de las metas del PEI programadas.	$P = a / A$ a = Número de metas PEI programadas y ejecutadas durante el año A = Número de metas PEI programadas durante el año	Porcentaje	Producto	Informe de evaluación	94%	2014	92,20%	2016	95%	95%	95%	95%	Alta Dirección	
		% de metas programadas modificadas.	$P = a / A$ a = Número de metas PEI modificadas durante el año A = Número de metas PEI programadas durante el año	Porcentaje	Producto	Informe de PEI	9%	2015	7,22%	2017	10%	10%	8%	8%	GPP	
AEI.06.02	Presupuesto gestionado por resultados, implementado y priorizado en el OSIPTEL.	% de certificaciones presupuestales aprobadas.	$P = a / A$ a = Certificaciones Presupuestales aprobadas A = Presupuesto Institucional	Porcentaje	Producto	Certificación de Crédito Presupuestario obtenida del sistema SIAF-SP	94,0%	2017	94,0%	2017	95,0%	96,0%	97,0%	98,0%	GPP	
		Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros.	$P = a / A$ a = Porcentaje de cumplimiento de metas A = Porcentaje de ejecución de presupuesto	Índice	Producto	Informe de evaluación del POI emitido por GPP Ejecución Presupuestaria obtenida del sistema SIAF-SP	1,1	2016	1,1	2016	1	1	1	1	GPP	



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Acciones estratégicas el OEI																
AEI.06.03	Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI.	$P = a / A$ a = Número de procesos clave rediseñados alineados al PEI A = Número de procesos identificados	Porcentaje	Producto	Fichas de Procesos	0%	2017	0%	2017	50%	60%	80%	100%	-	GPP
		% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO.	$P = a / A$ a = Número de procesos rediseñados incorporados al ISO A = Número de procesos identificados	Porcentaje	Producto	Fichas de Procesos	0%	2017	0%	2017	30%	50%	80%	100%	-	GPP
		% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	$P = a / A$ a = Número de soluciones tecnológicas implementadas A = Número de soluciones tecnológicas necesarias de implementar	Porcentaje	Producto	Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC	PD	2018	PD	2018	100%	PD	PD	PD	PD	GTICE
		% de sistemas integrados.	$P = a / A$ a = Número de sistemas integrados A = Número de sistemas con necesidad de integración	Porcentaje	Producto	Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	PD	GTICE
AEI.06.04	TICS integrados que soportan el negocio institucional.	% de procesos que se encuentran sistematizados.	$P = a / A$ a = Número de procesos que se encuentran sistematizados A = Número de procesos	Porcentaje	Producto	Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC	LB	2018	LB	2018	LB	LB	PD	PD	PD	GTICE
		% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	$P = a / A$ a = Número de requerimientos de las áreas usuarias A = Número de requerimientos de las áreas usuarias	Porcentaje	Producto	"System Center" (Portal de soporte informático).	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	PD	GTICE
		% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	$P = a / A$ a = Número de colaboradores que participan en la gestión de la innovación del OSIPTEL. A = Número de colaboradores del OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Lista de asistentes, reporte del Banco de Ideas del OSIPTEL	16%	2017	16%	2017	36%	49%	62%	75%	88%	GPP
		% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	$P = a / A$ a = Número de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las UOs en su gestión A = Número de iniciativas	Porcentaje	Producto	Ficha de desarrollo de iniciativas de innovación, PIA y PIM.	LB	2019	LB	2019	-	LB	PD	PD	PD	GPP



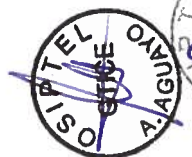
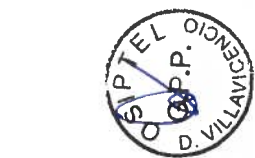
OSIPTEL
DIRECCIÓN
16 OCT 2017

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UO. RESPONSABLE
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	
Acciones estratégicas el OEI																
AEI.06.06	Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.	% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones.	$P = a / A$ a = Número de riesgos altos y extremos con Plan de acción aprobado y ejecutado. A = Número de riesgos altos y extremos identificados	Porcentaje	Producto	Matrices de riesgos del OSIPTEL	LB	2018	LB	2018	95%	95%	95%	95%	GPP	
		% de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados.	$P = (a / A) * 100$ a = Número de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados A = 7 (N° de OEI aprobados en el PEI 2018-2022)	Porcentaje	Producto	Matrices de identificación de riesgos del PEI, remitidos por las gerencias	2018	2018	100%	100%	100%	100%	GPP			
		% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	$P = a / A$ a = Número de procesos del sistema de gestión de conocimiento implementados A = Número de procesos del sistema de gestión del conocimiento identificados	Porcentaje	Producto	Informe de implementación	LB	2018	LB	2018	25%	75%	100%	0%	GPP	
		% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	$P = a / A$ a = Número de personal identificado como generador de conocimiento que aporta al sistema A = Número de personal identificado como generador de conocimiento	Porcentaje	Producto	Informes	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	GPP	
AEI.06.07	Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.	% de activos de conocimiento actualizados y valorados.	$P = a / A$ a= activos de conocimiento actualizado a solicitud de tercero + activos de conocimientos con valoraciones positivas (1 a 5) A= Activos en el repositorio de conocimiento	Porcentaje	Producto	Informes	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	GPP	
		% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.	$P = a / A$ a= Número de colaboradores que acceden al sistema A= Número de colaboradores del OSIPTEL	Porcentaje	Producto	Sistema de conteo de acceso	LB	2018	LB	2018	LB	PD	PD	PD	PD	GPP



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN				UO. RESPONSABLE		
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	2018	2019		2020	2021
Acciones estratégicas el OEI															
AEI.06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.	Índice de clima laboral.	Información proporcionada por Metramark - (Metodología GPTW) P = a / A a = Número de colaboradores del OSIPTEL que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño A = Número de colaboradores evaluados del OSIPTEL	Índice	Producto	Informe de Resultados: Valoración del Ambiente Laboral	73,0%	2014	77,0%	2017	77%	78%	79%	79%	GAF
	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.			Porcentaje	Producto	Informe de Resultados : Evaluación de Desempeño	48,0%	2016	48,0%	2016	LB	LB+2pts %	Incr. 2pts%	Incr. 2pts%	GAF
	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.		P = a / A a = Monto de aportes recaudados sin retrasos A = Monto de aportes	Porcentaje	Producto	Depósitos realizados por EO en las cuentas bancarias Recaudadoras	95,0%	2016	95,0%	2017	95%	95%	96%	97%	97%
AEI.06.09	Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.	P = a / A a = Número de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual. A = Número de empresas operadoras activas registradas en la Plataforma Virtual de DOJ.	Porcentaje	Producto	Padrón del MTC y estado del Contribuyente en la SUNAT	86,0%	2016	87,0%	2017	86%	87%	88%	88%	GAF
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido.		P = a / A a = Número de requerimientos ingresados en el período con contrato suscrito dentro del tiempo estándar A = Número de requerimientos ingresados que debieron ser contratados en el período	Porcentaje	Producto	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad(1)	25,0%	2017	25,0%	2017	70%	72%	75%	78%	80%

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	LOGROS ESPERADOS EN EL PERÍODO DEL PLAN						UO. RESPONSABLE			
							LÍNEA DE BASE		VALOR ACTUAL		2019			2020		2022
							VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR	AÑO	VALOR	AÑO
Objetivo Estratégico Institucional 07																
OEI.07	Implementar la gestión de riesgo y/o actualización de la gestión de riesgos de desastres.	Nº de informes de implementación y/o actualización de la gestión de riesgos de desastres.	Suma de informes de implementación y/o actualización de la gestión de riesgos de desastres.	Informes	Resultado	Informe de implementación	0	2017	0	2017	1	1	1	1	1	GAF

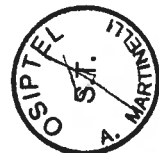


ANEXO 1

ACTIVIDADES OPERATIVAS 2018-2022 MODIFICADO

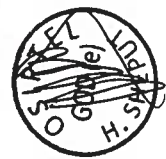
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 1: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.												
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa					Cronograma					UO	
											Responsable	Contribuyente
						2018	2019	2020	2021	2022		
AEI 01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.					T1	T2	T3	T4			
1	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y el equipo responsable (el proceso incorpora la determinación de prioridades para la elaboración de políticas y para la supervisión y fiscalización.					X					GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST
2	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa						X				GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST
3	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEI y para facilitar la labor de vigilancia								X		GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST
4	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FITEI de ser necesario							X			GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST
5	Establecer los mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica, de haberse identificado la necesidad en el punto anterior.								X		GPRC	GTICE
6	Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información.							X			GPRC	GTICE
7	Integrar bases de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas relacionados a competencia.								X		GPRC	GTICE
8	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 accion.						X	X	X	X	GPRC	-
9	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis del mercado de telecomunicaciones.					X					GPRC	GTICE



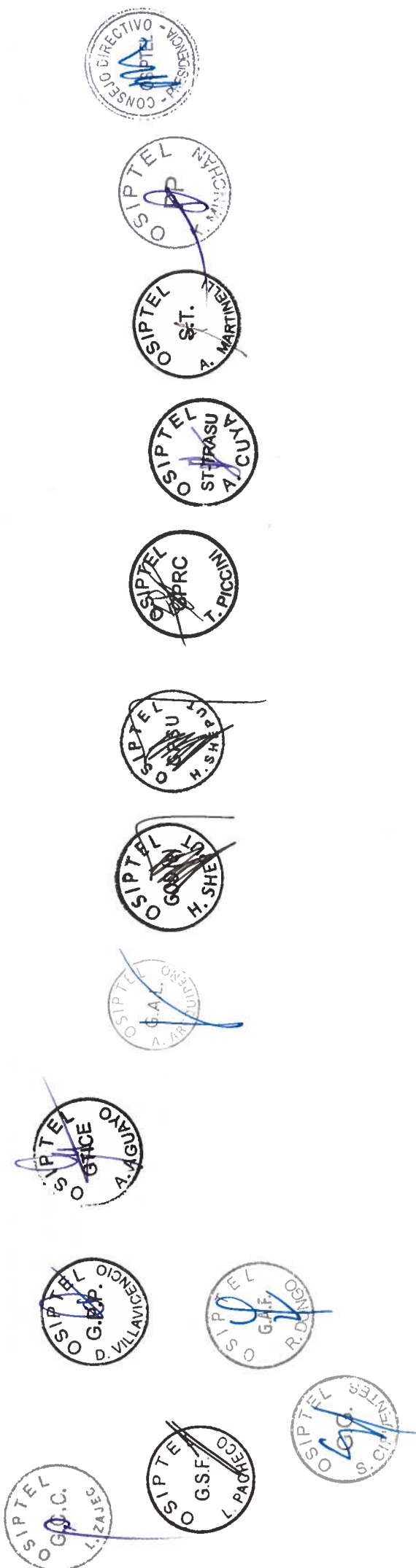


Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019			Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021		
AEI 01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.								GPRC	GSF-GPSU-GOD
1	Realizar estudios a profundidad sobre los problemas que afectan la competencia en los mercados de telecomunicaciones.					X	X	X	GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
2	Establecer los cargos de terminación en las redes móviles.	X							GPRC	GAL
3	Establecer marco normativo de tarifas de mercado de cable (decos).	X							GPRC	GPSU-ST-GAL
4	Realizar modificaciones al Reglamento de Tarifas.			X					GPRC	GSF-GPSU-GAL
5	Elaborar el listado de infracciones y desarrollo del marco conceptual para la determinación de sanciones asociadas a incumplimientos de normas de telecomunicaciones emitidas por el OSIPTEL						X		GPRC	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
6	Formular el cálculo de multas del TUO de infracciones					X			GPRC	GSF-GAL
7	Realizar benchmarks de tarifas, cargos y/o tratamiento de problemas identificados en los mercados de telecomunicaciones	X				X	X	X	GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
8	Evaluar la regulación/desregulación de ciertos servicios.					X			GPRC	GPSU-GOD-ST-GAL
9	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.					X	X	X	GPRC	GCC-ST
AEI 01.03	Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.								GAL	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Evaluar la eficacia de las normas vigentes que haya emitido el Consejo Directivo, e identificar aquellas que corresponden ser modificadas o derogadas.						X	X	GPRC	GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Adecuar la normativa vigente bajo los estándares del RIA.					X	X	X	GPRC	GSF-GPSU-GOD-PP-ST
3	Asesora sobre los estándares RIA en la elaboración de normas que apruebe el Consejo Directivo					X	X	X	GPRC	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
4	Elaborar y difundir una matriz que contenga las principales normas evaluadas y calificadas desde no eficaces a muy eficaces.	X	X	X				X	GAL	-

Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable
		T1	T2	T3	T4					Contribuyente
AEI 01.04	Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.									GSF
1	Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia	X	X				X		X	GSF
2	Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	X	X			X	X	X	X	GSF
3	Coordinar estrechamente con GPRC para entregar la información recogida, de modo que se integre a las bases de datos en donde corresponda	X	X	X	X					GSF
4	Evaluar los esquemas de compromiso de mejora, multas y sanciones según corresponda						X	X	X	GSF
5	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	X	X			X	X	X	X	GSF
6	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a competencia	X	X							GSF
7	Evaluar los esquemas de multas y sanciones según corresponda.	X	X	X	X	X				GSF
AEI 01.05	Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.									ST
1	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente.		X	X	X	X	X	X	X	ST
2	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias electrónicas anónimas para la identificación de conductas anticompetitivas y/o desleales.				X					GTICE
3	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales para los procedimientos de controversias.				X	X				GTICE
4	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones.			X	X	X				GAL
5	Elaborar los lineamientos para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias					X	X			GAL
6	Elaborar un documento que establezca los principios generales para la realización de investigaciones sobre potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales.						X	X		ST



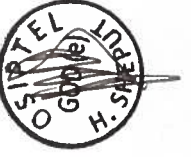
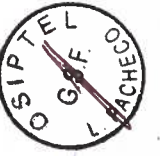
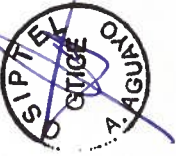
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable
		T1	T2	T3	T4					Contribuyente
AEI 01.05	Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.									ST
7	Elaborar documentos de abogacía de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.					X		X	X	GPRC-GAL
8	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales.	X		X		X	X	X	X	GPRC-GSF-GPSU-GOD
9	Establecer los mecanismos necesarios para evaluar y monitorear el desempeño de los Cuerpos Colegiados.	X				X	X	X	X	-
10	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	X				X	X	X	X	-
11	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias.	X				X	X	X	X	ST



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019			Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4	2018	2019	2020		
AEI 02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.								GSF	GPRC-GPSU-GOD
10	Generar reportes periódicos sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)		X	X	X		X	X	GSF	-
11	Determinar las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización.	X					X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD
12	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	X			X		X	X	GSF	GTICE
AEI 02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.								GPRC	GSF-GPSU-GOD-GAL
5	Modificación de norma de calidad, incluyendo temas de Continuidad rural y cobertura así como estándares de calidad cercana a la experiencia del usuario						X	X	GPRC	GSF-GPSU-GOD-GAL
AEI 02.03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.								GSF	GPRC-GPSU-GOD
1	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	X	X				X		GSF	
2	Implementar alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo.	X	X				X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD
3	Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado	X	X		X				GSF	GPRC-GPSU-GOD
4	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad				X		X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD-GTICE-GCC

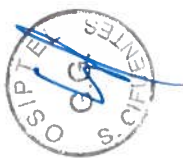


OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 3: Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.														
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO					
		2018				2021			Responsable	Contribuyente				
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021						
AEI 03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.												GPSU	GPRC-GSF-GOD-GTICE
1	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	X										GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST	
2	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa	X										GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST	
3	Identificar la información de los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas.		X									GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE	
4	Establecer los mecanismos necesarios para contar con la información que se considere pertinente en tiempo real de los sistemas de las empresas operadoras, de ser el caso.			X								GPSU	GTICE	
8	Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios.	X			X	X	X	X	X	X	X	GPSU	GPRC- GSF-GOD-ST	
9	Generar reportes periódicos sobre los problemas detectados en el mercado de telecomunicaciones que afectan a los usuarios.					X	X	X	X	X	X	GPSU	GSF-GOD-ST	
10	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de los problemas con la calidad de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	X				X	X	X	X	X	X	GPSU	GTICE	
AEI 03.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.												GPSU	GPRC-GSF-GOD-GAL
1	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							X				GPRC	GSF-GOD-GAL-ST-GPSU	
2	Definir por parte del equipo de vigilancia, los plazos de atención de los requerimientos de supervisión referidos a normativa de usuarios que realizará la GSF		X									GPSU		
3	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones (*)	X	X	X		X	X	X	X	X	X	GPSU	GPRC-GSF-GOD-GCC	
5	Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	X	X	X		X	X	X	X	X	X	GPSU	GSF - GOD - GPRC - ST	
6	Realizar estudios de análisis de las problemáticas en la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los que se definan los instrumentos que atenderán cada una de estas problemáticas.						X	X	X	X	X	GPSU	GSF-GOD-ST-GPRC	



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019			Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021		
AEI 03.03	Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados de manera oportuna.								GSF	GPRC-GPSU-GOD
1	Definir las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión.	X					X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD
2	Identificar formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión.		X			X	X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD
3	Evaluar continuamente el esquema de monitoreo, compromisos de mejora, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.						X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD
4	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad de atención a los usuarios		X			X	X	X	GSF	GPRC-GPSU-GOD-GTICE-GCC
5	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia		X			X	X	X	GSF	GPRC-GPSU
6	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	X	X						GSF	GPRC-GPSU
7	Evaluar continuamente el esquema de monitoreo, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.	X	X	X	X	X			GSF	GPRC-GPSU-GOD

(*) Según disponibilidad

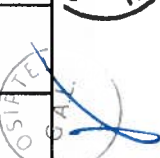


OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 4: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.															
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							Responsable	UO					
		2018				2019									
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3							
AEI 04.01	Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.														
1	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.							X						GPRC	GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
2	Desarrollar y difundir aplicaciones para captar información sobre problemas de los usuarios y para informar a estos sobre los estándares de atención.							X						GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
3	Gestionar un nuevo texto de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea de fácil entendimiento por los usuarios.					X								GPSU	-
4	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.		X											GPSU	-
5	Previo análisis de factibilidad, desarrollar y difundir aplicaciones para que los usuarios cuenten con la información de calidad de los servicios que contratan y, de ser el caso, reciban automáticamente el reembolso que corresponde.												X	GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
6	Evaluar los aplicativos web o móviles que brindan información relevante a los usuarios y priorizar sus mejoras.		X										X	GPSU	GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
7	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las necesidades identificadas con las gerencias usuarias.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	GTICE	GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD-GCC
AEI 04.02	Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.														
1	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia.								X					GPSU	GG-GCC-GTICE-GAL
2	Analizar la información brindada por los sistemas de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras y proponer acciones correctivas que se ameriten.												X	GPSU	GPSU
3	Difundir a los usuarios rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.							X	X	X	X	X	X	GPSU	-
4	Desarrollar un estudio para identificar nuevos mecanismos y definir los requisitos y recursos necesarios para reducir significativamente los plazos de resolución de primera instancia.												X	GPSU	-

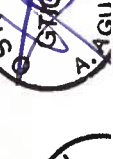








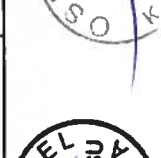
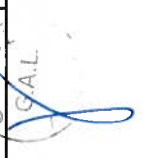
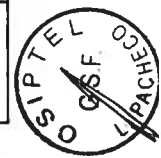




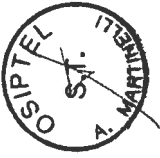
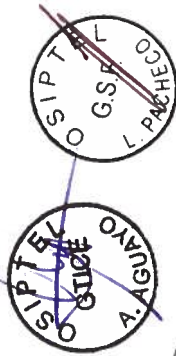




Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO			
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable	Contribuyente	
		T1	T2	T3	T4							
AEI 04.03	Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios.										ST (TRASU)	GPRC-GSF-GPSU-GOD
1	Sistematizar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respetivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas			X	X	X	X				ST(TRASU)	GPSU-GOD-ST
2	Gestionar la integración de los sistemas SISTRAM y SISDOC para la emisión electrónica de resoluciones del TRASU					X					ST(TRASU)	GTICE
3	Gestionar el desarrollo e implementación de una plataforma o sistema que permita la elevación de expediente de apelación y queja en formato digital desde la primera instancia hasta el TRASU						X	X			ST(TRASU)	GTICE
5	Desarrollar un estudio para identificar nuevos mecanismos y definir los requisitos y recursos necesarios para reducir significativamente los plazos de resolución de segunda instancia								X		ST(TRASU)	GPSU
6	Desarrollar modelos estandarizados de resoluciones según casuística	X	X								ST(TRASU)	
AEI 04.04	Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.										GPSU	GOD
1	Revisar, actualizar e implementar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.	X	X	X	X						GPSU	GOD
2	Elaborar e implementar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM).	X	X	X	X	X	X	X			GPSU	GOD
3	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios.			X		X	X	X	X		GPSU	GOD
4	Realizar encuesta sobre Calidad de Atención del Servicio de Orientación del OSIPTEL.			X		X	X	X	X		GPSU	GOD
5	Monitorear y supervisar el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicio de Orientación al Ciudadano.	X	X	X	X			X	X		GPSU	GOD
6	Revisar, actualizar y supervisar el cumplimiento de indicadores del Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01.	X	X	X	X			X	X		GPSU	GOD
7	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios.				X			X	X		GPSU	GOD
8	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que brinden mayor y mejor información y orientación sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y promueva la solución anticipada de reclamos y recursos.		X		X			X	X		GPSU	GOD



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable
		T1	T2	T3	T4					
AEI 04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.									GOD
1	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación.				X	X	X	X	X	GOD
2	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios en relación al uso de los servicios de telecomunicaciones.		X		X	X	X	X	X	GOD
3	Promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios.		X			X	X	X	X	GOD
4	Establecer relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.		X			X	X	X	X	GOD

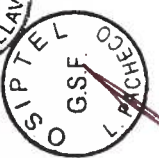
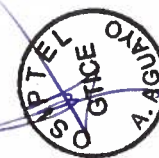


OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 5: Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.

Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2020	2021	2022	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4					
AEI 05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.								GCC	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-PP
1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá Planes por cada stakeholder.	X				X	X	X	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
2	Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones.		X	X	X	X	X	X	GCC	GAF
3	Diseñar encuestas on line para evaluar la reputación del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales.	X				X	X	X	GCC	GCC/GTICE
4	Distribuir encuestas on line para evaluar la reputación (incluyendo transparencia, ética y responsabilidad social) del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales.		X	X		X	X	X	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
5	Contratar encuesta ómnibus a empresa especializada.				X	X	X	X	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
6	Construir el Índice de Reputación del OSIPTEL.	X							GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
7	Publicación del Índice de Reputación del OSIPTEL.					X	X	X	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
AEI 05.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.								PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST
1	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.	X	X	X	X	X	X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GPP-GTICE
2	Coordinar frecuentemente con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo en el Poder Judicial según sea el caso, para que exista coherencia de criterios, defensa integrada y retroalimentación.	X	X	X		X	X	X	PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GAL
3	Detectar y elaborar reportes trimestrales de seguimiento en la defensa de normas que establezcan disposiciones que influyan en la gestión de OSIPTEL.		X	X	X	X	X	X	PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
4	Detectar y elaborar reportes trimestrales de seguimiento en la defensa de lineamientos o precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Controversias.		X	X	X	X	X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-CD-ST
5	Analizar y clasificar por temática la jurisprudencia relevante obtenida en la defensa de pronunciamientos y normativa de OSIPTEL, registrándola trimestralmente para conocimiento de unidades involucradas.		X	X	X		X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL

OSIPTEL
CONSEJO DIRECTIVO
GPRC
GPSU
GTICE
GAF
GAL
CD-ST
GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GPP-GTICE
GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
ALTA DIRECCIÓN-CD-ST
ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL

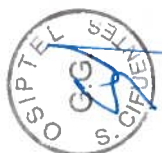
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma								UO	
		2018				2019				Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021	2022		
AEI 05.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.									PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST
6	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un mecanismo alternativo de solución de conflicto y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos.	X		X		X	X	X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF
7	Detectar y gestionar defensa de expedientes con una antigüedad mayor a 04 años, precisando aquellos que generan contingencia a OSIPTEL, para lo cual se elaborará informe legal respectivo.	X		X		X	X	X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF
8	Gestionar y digitalizar los expedientes judiciales a cargo de la Procuraduría.			X						PP	GTICE
9	Identificar procesos judiciales y administrativos más relevantes, y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos.	X	X	X		X	X	X	X	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GPP
10	Establecer mecanismos de coordinación con la PP del MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL.		x			x	x	x	x	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GAL
11	Fortalecimiento de la Procuraduría Pública.			X						PP	GPP-GAF
AEI 05.03	Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.									RR.II. - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.	X	X	X	X	X	X	X	X	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN
2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional.	X	X	X	X	X	X	X	X	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN, GERENCIAS DE LÍNEA
2	Gestionar la participación del OSIPTEL con organismos y entidades internacionales.	X	X	X	X	X	X	X	X	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN, GERENCIAS DE LÍNEA
3	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional.	X	X	X	X	X	X	X	X	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN-GERENCIAS DE LÍNEA



OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.												
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma								UO		
		2018				2019				Responsable	Contribuyente	
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021	2022			
AEI 06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL									Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
1	Gestionar la implementación y seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	X				X	X	X	X	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
2	Revisar y rediseñar el Programa Presupuestal del OSIPTEL de acuerdo a los lineamientos del PEI.	X				X	X	X	X	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
3	Monitorear de manera permanente la ejecución de metas programadas por el OSIPTEL para evaluar su grado de cumplimiento y avance.	X	X	X	X	X	X	X	X	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
3	Aplicar un sistema de seguimiento con frecuencia mensual en lugar de trimestral	X	X	X	X	X	X	X	X	Planeamiento - GPP	TODAS LAS GERENCIAS	
4	Gestionar el desarrollo de una evaluación independiente respecto a la gestión del OSIPTEL.						X		X	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
AEI 06.02	Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.									Ppto-GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
1	Revisar y rediseñar el Proceso de Programación Presupuestaria.	X	X			X	X	X	X	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS	
2	Unificar el proceso de programación presupuestaria con las fases de ejecución y evaluación.					X	X	X	X	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS	
3	Monitorear la Ejecución Presupuestaria de forma permanente para evaluar su avance respecto de las metas y el PAC.	X	X	X	X	X	X	X	X	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS	
4	Evaluar la eficiencia del Presupuesto.	X	X	X	X	X	X	X	X	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS	



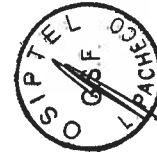
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019			Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4	2019	2020	2021		
AEI 06.03	Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.								GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Actualizar el MAPRO, de acuerdo con el PEI 2018 -2022 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública.		X	X	X	X	X		Racionalización - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
2	Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC.	X	X	X	X	X	X	X	SGC- GPP	TODAS LAS GERENCIAS
3	Adequar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública.	X	X						SGC- GPP	TODAS LAS GERENCIAS
4	Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a la versión ISO 9001:2015.					X			SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
5	Adequar el Modelo de Gestión del OSIPTEL, conforme Modelos de Excelencia en Gestión.					X	X	X	SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
6	Participar en eventos y concursos que permitan evidenciar que el Modelo de Gestión del OSIPTEL se gestiona con excelencia.						X	X	SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
7	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	X							Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-ST
8	Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	X	X						Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-ST
9	Optimizar la encuesta del cliente interno (ESCI) para focalizar la evaluación de los Gerentes/Subgerentes de cada U.O.		X						Racionalización - GPP	TODAS LAS GERENCIAS



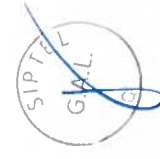
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019	2020	2021	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4					
AEI 06.04	TICs integrados que soportan el negocio institucional.								GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas identificadas con las gerencias usuarias.	X	X	X	X	X	X	X	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-GAL-ST
2	Mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.		X	X	X	X	X	X	GTICE	PD-GG-GAF-GAL-GPP
3	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución.	X	X	X	X	X	X	X	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-GAL-ST-PP
4	Desarrollar herramientas estadísticas como apoyo a la gestión de las unidades orgánicas del OSIPTEL	X	X	X	X	X	X	X	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-ST
5	Gestionar la conformación de un Comité de Integración de Procesos para identificar las necesidades de integración de procesos y sistemas de información	X							GTICE	GG-GPP-GSF-GPRC-GPSU-GAF-ST-GAL-GOD
6	Identificar las necesidades de automatización y sistematización de procesos.					X			GTICE	Comité de Integración de Procesos-GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD
7	Identificar los sistemas actuales que soportan los procesos mapeados y definir con las áreas usuarias, las necesidades de integración.					X			GTICE	Comité de Integración de Procesos-GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD
8	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.					X			GTICE	Comité de Integración de Procesos



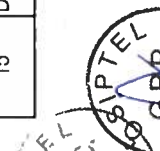
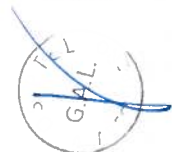
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO	
		2018				2019	2020	2021	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4					
AEI 06.04	TICs integrados que soportan el negocio institucional.								GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
9	Elaborar un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a la necesidades institucionales		X						GTICE	-
10	Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoría un plazo de atención.	X							GTICE	-
11	Afianzar el "GTICE Informa"	X	X	X		X	X	X	GTICE	-
12	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.					X	X	X	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GG
AEI 06.05	Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL								Innovación - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Identificar nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y utilizando más eficientemente los recursos con iniciativas de creatividad.	X				X	X	X	Innovación - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Gestionar las ideas de innovación	X	X	X	X	X	X	X	Innovación - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
3	Desarrollar las Iniciativas de Innovación	X	X	X	X	X	X	X	Innovación - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
4	Implementar el Laboratorio de Innovación del OSIPTEL					X			Innovación - GPP	GPP
5	Fomentar una cultura de innovación del OSIPTEL	X	X	X	X	X	X	X	Innovación - GPP	GAF-GCC
6	Aprobar el Sistema de Innovación	X							Innovación - GPP	



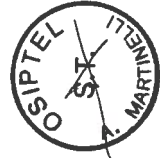
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO			
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable	Contribuyente	
		T1	T2	T3	T4							
AEI 06.06	Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.										Racionalización - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Identificación de riesgos alineados al PEI			X							Racionalización - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Gestión de control de riesgos				X		X	X			Racionalización - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
AEI 06.07	Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.										RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)			X	X		X	X	X		RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO			X	X		X	X			RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
3	Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento			X							RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
4	Elaborar propuesta para compartir/crear el conocimiento (activo de conocimiento)							X			RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
5	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento						X				RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
AEI 06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL										RR.HH.- GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Diseñar e implementar un programa de retención del talento y gestión del compromiso. Supone liderazgo en las gerencias y subgerencias, buen clima laboral, condiciones adecuadas para el trabajo, entre otros. Revisión Bianual			X					X		RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
2	Diseñar un plan de desarrollo de personas PDP - Plan de Capacitación institucional	X					X	X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
3	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.		X					X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma										UO	
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable	Contribuyente		
		T1	T2	T3	T4								
AEI 06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL										RR.HH.- GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST	
4	Evaluación de desempeño: Competencias.				X	X	X	X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
5	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018 / 2019 / 2010 / 2021 / 2022 / 2023	X			X	X	X	X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
6	Evaluación de Desempeño: Metas						X	X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
7	Elaboración de perfiles de puestos adecuados al ROF vigente.						X				RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
8	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas).			X							RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
9	Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones. Revisión bianual			X				X		X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
10	Diseñar e implementar un programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento. Revisión Bianual.		X					X		X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
11	Diseñar e implementar un programa de Formación de Líderes (Revisión Bianual)			X					X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
12	Implementar un programa de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores.	X						X	X	X	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
14	Monitorear a los egresados del Curso de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL				X						RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
15	Diseño e implementación del Sistema de Conflicto de Intereses del OSIPTEL.		X								GAL	GAF / GCC	



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma							UO			
		2018				2019	2020	2021	2022	Responsable	Contribuyente	
		T1	T2	T3	T4							
AEI 06.09	Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.										GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
1	Explorar nuevos mecanismos que permitan rentabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo.			X							Finanzas - GAF	GPP
2	Gestionar adecuadamente los saldos que la institución determine como reserva para situaciones de desastres.				X	X	X	X	X		Finanzas - GAF	GAF-LOGÍSTICA
3	Mejorar el P-PAP-04 que permita optimizar los tiempos en los procesos de contratación	X									Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
4	Gestionar la ejecución del PAC, monitoreando sus niveles de cumplimiento respecto de los objetivos operativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
5	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
6	Mejorar el sistema de monitoreo de aportes por parte de las empresas operadoras.		X			X	X				Aportes - GAF	GTICE



OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 7: Implementar la gestión de riesgo de desastres.												
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma								UO		
		2018				2019				Responsable	Contribuyente	
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4			
AEI 07.01	Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.									GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
1	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos		X							GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
2	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad			X						GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
3	Diseñar e implementar un Sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo				X					GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
4	Diseñar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastres que sea de carácter oportuno				X					GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
AEI 07.02	Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.									GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
1	Diseñar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres					X				GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente					X				GAF	TODAS LAS GERENCIAS	
3	Diseñar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada					X				GAF	TODAS LAS GERENCIAS	

