

Plan Operativo Institucional Multianual del OSIPTEL para el periodo 2021 - 2023



Junio 2020

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
INTRODUCCIÓN	3
I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
1.1 Funciones del OSIPTEL	5
1.2 Estructura Organizacional	6
II. MARCO ESTRATÉGICO	7
2.1 Declaración de Política institucional	7
2.2 Misión	7
2.3 Nuestros valores	7
2.4 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)	0
2.5 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) priorizadas por Objetivo Estratégico Institucional (OEI) 0	
III. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA	3

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional – POI, contiene las líneas de acción y metas operativas institucionales según las prioridades establecidas en los objetivos y acciones estratégicas definidos en el Plan Estratégico Institucional - PEI del OSIPTEL para el periodo 2020-2023.

En ese sentido, el POI Multianual del OSIPTEL para el periodo 2021 - 2023 contiene indicadores y tareas, que contribuyen a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

1. Promover la accesibilidad y asequibilidad de los servicios
2. Mejorar la calidad de los servicios
3. Mejorar la atención a los usuarios.

Asimismo, el POI Multianual del OSIPTEL toma como referencia los lineamientos y metas contenidos en el Programa Presupuestal 0124 del OSIPTEL denominado “Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual, se encuentra vigente desde el ejercicio 2015.

Finalmente, cabe señalar que la presente versión de POI Multianual es una versión preliminar que, conforme a lo dispuesto por el órgano rector del Sistema de Planeamiento, deberá tomarse como base para la programación presupuestaria multianual. Por ello, podrá ser modificado en el proceso de consistencia con el PIA de la Institución.

INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, tiene la responsabilidad de ejercer la función regulatoria en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El accionar del OSIPTEL se enmarca en la función regulatoria, dirigida a armonizar los intereses de los usuarios de los servicios públicos, del propio gobierno y de los inversionistas que brindan dichos servicios. De acuerdo a ello, la Institución diseña sus estrategias para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y la eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas; ajustando dichas estrategias a las nuevas condiciones y tendencias del mercado.

De acuerdo a lo señalado y considerando que el Sector Público tiene como fin primordial atender las necesidades del ciudadano, la Institución diseña sus intervenciones en base a sus dos principales clientes/beneficiarios, como son: el usuario del servicio de telecomunicaciones, y el operador de estos servicios, toda vez que los servicios que se brinden para promover la competencia, redundan en la mejora de la provisión de los servicios de telecomunicaciones para el usuario, en términos de calidad y precio.

De otro lado, el rol social se encuentra implícito en la naturaleza de una entidad pública como es el OSIPTEL; más aún si, como parte del Estado, debe contribuir con los objetivos sectoriales y nacionales generando bienestar social. De esta manera, el OSIPTEL muestra los siguientes resultados y acciones de carácter social e integrador:

- Implementación y sostenibilidad del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva del OSIPTEL, con la finalidad de que, a partir de evidencia, la institución tome mejores decisiones, en el marco de los Datos Abiertos.
- Implementación de visitas inopinadas a los centros de atención de las empresas operadoras, con la finalidad de verificar el cumplimiento debido de los procedimientos y gestionar las consultas directamente con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Mejora de los aplicativos y herramientas en línea para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de empoderarlos con información para que tomen mejores decisiones de consumo.
- Oportunidades de especialización, a través de Cursos Integrales de Extensión Universitaria, brindando oportunidades a estudiantes de todo el país en temas de telecomunicaciones.

La Institución, liderada por la Alta Dirección, promueve el diseño de estrategias para alcanzar la *satisfacción de los usuarios y lograr la excelencia en la gestión institucional*; más aún, teniendo en cuenta que ante un mercado tan dinámico que proporciona servicios cada vez más sofisticados, diseñar e implementar políticas regulatorias, orientadas a lograr la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones, es un gran desafío y requiere el involucramiento de la población en general y a nivel nacional.

El Plan Operativo Institucional Multianual del OSIPTEL para el periodo 2021 – 2023, formulado con enfoque de resultados, busca articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de las entidades del Sector Público. Asimismo, contiene principalmente todos los elementos susceptibles de ser medidos que se encuentran comprendidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Programa Presupuestal del OSIPTEL.

Teniendo en cuenta que la planificación es un proceso dinámico, el Plan Operativo Institucional que se presenta es perfectible en el tiempo, más aun considerando que en el transcurso del año podrían suscitarse situaciones que no fueron previstas en su formulación y ameritan la revisión y ajuste de las metas aprobadas.

I. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Funciones del OSIPTEL

El OSIPTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar los reclamos de usuarios.

En la tabla siguiente se describe el alcance general de cada una de estas funciones, según lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL vigente.

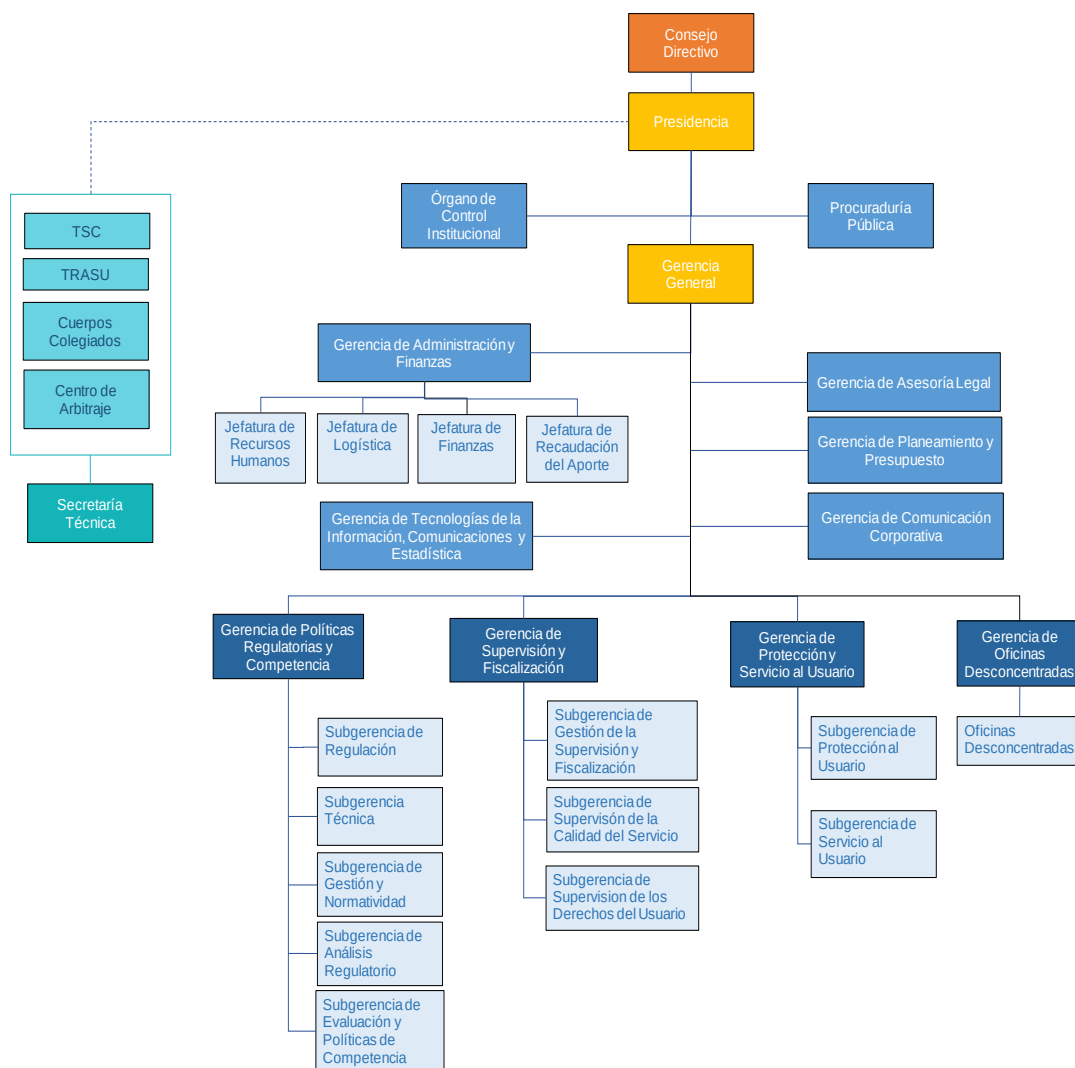
Función	Competencias
Supervisora	- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. - Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.
Reguladora	- Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones - Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades - Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
Normativa	- Dictar, en el ámbito de sus competencias, los reglamentos, 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. - 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. - Aprobar su propia Escala de Sanciones.
Fiscalizadora y Sancionadora	- Calificar infracciones e imponer sanciones y/o 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	- 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. - 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. - Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.
Solución de reclamos de los usuarios	- Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

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

1.2 Estructura Organizacional

Las funciones y procesos descritos líneas arriba, se soportan en la estructura organizacional, la cual, se encuentra esquematizada en el siguiente organigrama.

Organigrama del OSIPTEL



II. MARCO ESTRATÉGICO

A continuación, se presentan los principales lineamientos estratégicos.

2.1 Declaración de Política institucional

El OSIPTEL está comprometido en lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios de telecomunicaciones; para lo cual, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, orienta su política a:

- Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios
- Mejorar la atención a los usuarios

Los servicios que entrega, se enmarcan en principios de eficiencia y oportunidad.

Asimismo, busca ser reconocida como una organización ágil, que se adapta al cambio y que utiliza las tecnologías y la información para mejorar la eficiencia de sus servicios; a través de la transformación de sus procesos y una cultura colaborativa con enfoque multidisciplinario.

Sus colaboradores se caracterizan por desarrollar sus funciones con excelencia, integridad e innovación.

2.2 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.

2.3 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.

2.4. Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI)

- Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras, respecto a los estándares establecidos.
- Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.
- Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
- Implementar la gestión de riesgo de desastres.

2.5. Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) priorizadas por Objetivo Estratégico Institucional (OEI)

Prioridad	OEI		Prioridad	AEI		UO responsable
	Código	Descripción		Código	Descripción	
1	OEI.04	Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	1	AEI.04.01	Herramientas y contenido digital amigable que contribuya al empoderamiento del usuario.	GPSU
			2	AEI.04.02	Atención y orientación oportuna de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	GPSU
2	OEI.03	Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	1	AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas de servicios de telecomunicaciones, implementada en beneficio de los usuarios.	GPSU
			2	AEI.03.02	Diseño e implementación de estrategias para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones	GPSU
			3	AEI.03.04	Solución de reclamos de manera oportuna y efectiva, en beneficio del usuario.	GPSU
			4	AEI.03.03	Supervisión oportuna de la calidad de atención brindada a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	GSF

Prioridad	OEI		Prioridad	AEI		UO responsable
	Código	Descripción		Código	Descripción	
3	OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada por las empresas operadoras respecto a los estándares establecidos	1	AEI.02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, implementada para el beneficio de los usuarios.	GSF
			2	AEI.02.02	Diseño e implementación de estrategias para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas de telecomunicaciones.	GSF
			3	AEI.02.03	Supervisión y fiscalización de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, de manera eficaz a las empresas operadoras.	GSF
			4	AEI.02.04	Información para promover la competencia por calidad en el servicio.	GSF
4	OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones	1	AEI.01.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones, implementada para el beneficio de los usuarios.	GPRC
			2	AEI.01.02	Diseño e implementación de estrategias para promover la competencia entre empresas operadoras.	GPRC
			3	AEI.01.03	Supervisión oportuna del mercado de telecomunicaciones	GSF
			4	AEI.01.04	Solución de controversias eficiente para las empresas operadoras.	ST
5	OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional	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
			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
			9	AEI.06.06	Gestión de riesgos estratégicos controlados para el OSIPTEL.	GPP

Prioridad	OEI		Prioridad	AEI		UO responsable
	Código	Descripción		Código	Descripción	
6	OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia	1	AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.	GCC
			2	AEI.05.02	Procesos y sentencias judiciales concluidos 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

III. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA

Producto / Unidad Orgánica Involucrada

- **Producto 1:** Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.

Gerencia de Supervisión y Fiscalización – GSF.
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – GPRC.

- **Producto 2:** Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – GPRC.
Gerencia de Supervisión y Fiscalización – GSF.
Secretaría Técnica – ST.

- **Producto 3:** Usuarios protegidos en sus derechos.

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU
Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF
Gerencia de Oficinas Desconcentradas – GOD
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – GPRC.
Secretaría Técnica – ST.

- **Asignaciones presupuestales que no resultan en productos:** Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

- Alta Dirección
- Gerencia de Administración y Finanzas-GAF
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto-GPP
- Gerencia de Comunicación Corporativa-GCC
- Gerencia de Tecnologías de la información, Comunicación y Estadística-GTICE
- Procuraduría Pública-PP
- Gerencia de Asesoría Legal-GAL
- Órgano de Control Institucional-OCI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: ALTA DIRECCIÓN

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	% de ejecución de metas PEI programadas	Porcentaje	95%	95%				95%	95%				95%	96%				96%	Presidencia	OEI.06	AEI 06.01	
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Porcentaje	95%	95%				95%	95%				95%	95%				95%	Presidencia			POI
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%	95%				95%	95%				95%	95%				95%	Gerencia General			POI
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje (acumulado)	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	Gerencia General			POI
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	Gerencia General			POI

FORMATO 2

[illegible]

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JEFATURA: ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	SISDOC	SISDOC Reporte Excel disponible en: W:\2021\00. Área de Adm Doc\POI\REPORTES SISDOC	Porcentaje	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	GAF-AD			POI
	% de cajas transferidas al archivo externo del total de cajas remitidas por las UO al archivo central	Cronograma de transferencias e Inventario de transferencias .	Registro de transferencia, disponible en: W:\2021\00. Área de Adm Doc\Archivo\TRANSFERENCIAS 2021	Porcentaje	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	GAF-AD			POI
	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Base de datos Excel ESTADÍSTICAS MOTORIZADO	Base de datos ESTADÍSTICAS MOTORIZADO 2021 disponible en: W:\2021\00. Área de Adm Doc\Control de Correspondencia\2021\POI\ESTADÍSTICAS MOTORIZADO 2021	Porcentaje	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	GAF-AD			POI

FORMATO 2

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ÓRGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI																	
				META anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM	JULIO	AUGUSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	META anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM	JULIO	AUGUSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	2023	ENERO		FEBRERO	MARZO	I TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM	JULIO	AUGUSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM			
1 Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)																																																										
1.1	Ejecutar el recojo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	Documentos Registrados	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	GAF-AD				POI					
2 Gestión de Archivo Central																																																										
2.1	Custodiar la documentación transferida por unidades orgánicas al Archivo Central	Cajas transferidas	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	GAF-AD				POI				
2.2	Remitir documentación en cajas al almacén contratado	Cajas remitidas	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	GAF-AD				POI				
2.3	Desarrollar la evaluación del Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2020-2021/2022	Evaluación	1	1	1		1										1	1			1																												GAF-AD				POI					
2.4	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL 2021-2022/2023	Plan Aprobado	1	1													1	1	1																																GAF-AD				POI			
2.5	Elevar al ACPL la propuesta de eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Propuesta de eliminación de documentos elevada	1	1													1																																			GAF-AD				POI		
3 Gestión de Biblioteca																																																										
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario bibliográfico realizado	1	1													1	1	1																																	GAF-AD				POI		
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	Material bibliográfico difundido	106	112	9	9	10	28	9	9	10	28	9	9	10	28	28	116	10	10	9	29	10	10	9	29	10	10	9	29	10	10	9	29	120	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30	10	10	10	30				POI			
4 Gestión de Documentación Interna (Mensajería)																																																										
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos internos despachados	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	GAF-AD				POI			
5 Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA																																																										
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización posterior, elaborados	2	2		1	1										1	1	2			1	1																															GAF-AD				POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JEFATURA: FINANZAS

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
ACT	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF	SAI	SAI	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Lidiana Yaranga			POI
	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la GAF	SAI	SAI	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Lidiana Yaranga			POI
	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)	SAI	SAI	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Miguel Centurióm			POI
	% de vouchers de egreso devengados en el ejercicio, registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Módulo del SAI.	Número de Vouchers de Egreso emitidos en el SAI.	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Sofia Aquino			POI

UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Nivel central: Gestión Administrativa

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ÓRGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP		
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	2 TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3 TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	2 TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3 TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	V TRM	OEI	AEI						
1 Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.																																													
1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 2019, 2020 y 2021	Informe presentado	1	1			1	1											1			1	1																J. Alkawas, W. Bernabé			POI			
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2020, 2021 y 2022 acompañado del informe gerencial (trimestral)	Informe presentado	9	9				1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	9					1	1	1	3	1	1	1	3	9					3	1	1	1	3	J. Alkawas, W. Bernabé			POI
2 Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT																																													
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	Flujo de caja presentado al MEF	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	W. Bernabé			POI	
2.2	Presentar los reportes de Conformación de Declaraciones Auto-declaradas COA	Reportes COA presentados	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	G. Zamora			POI	
2.3	Presentar los reportes (POT) pagos de impuestos	POTs presentados	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	J. Alkawas, W. Bernabé, G. Zamora			POI	
3 Presentación de la versión oficial de los Libros Contables																																													
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros contables oficiales, presentados	72	72			72	72											72			72	72																	W. Bernabé			POI		
4 Rendición de los váticos, encargos y reembolsos de caja chica																																													
4.1	Váticos devengados dentro de un día hábil de aquellos váticos presentados en la GAF	Váticos devengados	SR	SR			SR				SR				SR			SR	SR																					L. Yárago			POI		
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil de aquellos encargos presentados en la GAF	Encargos devengados	SR	SR			SR				SR				SR			SR	SR																						L. Yárago			POI	
4.3	Reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la GAF)	Reembolsos de caja chica efectuados	SR	SR			SR				SR				SR			SR	SR																						M. Centurión			POI	
5 Efectuar el pago a los proveedores																																													
5.1	Enviar los vouchers de pago	Voucher de pago emitidos	SR	SR			SR				SR				SR			SR	SR																							S. Aquino			POI
6 Efectuar las acciones de subasta de fondos																																													
6.1	Enviar informe de subasta de fondos	Informe de subasta de fondos emitido	SR	SR			SR				SR				SR			SR	SR																							S. Aquino			POI
6.2	Enviar informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral	Informe de cumplimiento del Manual de Políticas de Activos y Pasivos, emitido	4	4		1	1				1	1			1	1		4			1	1			1	1			1	1			4			1	1			1	1	S. Aquino			POI

PROYECCIÓN DE PROGRAMACIÓN FINANCIERA A LA TERCERA SEMANA DE 2023																																	DETALLE																						
C/C	Actividad / Tarea	Tipo de Transacción	Número de Documento (o referencia de la actividad)	Partido DA	Cantidad (cantidad de unidades)	Fecha de Emisión	Monto (Miles de Pesos)	RESOLUCIÓN QUE SE VA A COMPLEMENTAR EL BANDO DE SERVICIO (BANDOS)												RESOLUCIÓN QUE SE VA A COMPLEMENTAR EL BANDO DE SERVICIO (BANDOS)												Observaciones																							
								Monto Original						Monto Actual						Monto Original						Monto Actual																													
								Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic																		
C/C Activación de servicios								38,000	38,000							18,000	18,000							18,000	18,000							18,000	18,000							18,000	18,000														
1	Elaboración y presentación de estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						38,000	38,000							18,000	18,000							18,000	18,000							18,000	18,000							18,000	18,000							18,000	18,000							
1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales						10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							10,000	10,000							1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales y reportes gerenciales
1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.																																																							

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 JEFATURA: LOGÍSTICA

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgo de desastres	Base de datos	Actas de capacitación	Porcentaje	100%	100%				100%	100%				100%	100%				100%	Área de Logística - GAF Coordinador de Seguridad	OEI.07		
P	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad	Informe de evaluación de PAC	Porcentaje	100%	100%				100%	100%				100%	100%				100%	Area de Logística - GAF	OEI.06	AEI.06.09	
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad	Repositorio de seguimiento de compras menores	Porcentaje	90%	92%				92%	95%				95%	100%				100%	Area de Logística - GAF	OEI.06	AEI.06.09	
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones programadas en PAC - Contrataciones con valor estimado menor a S/. 1'000,000.00	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad	Informe de evaluación de PAC	Porcentaje	90%	90%			70%	90%	90%			70%	90%	90%			70%	90%	Area de Logística - GAF			
	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones programadas en PAC - Contrataciones con valor estimado mayor o igual a S/. 1'000,000.00	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad	Informe de evaluación de PAC	Porcentaje	100%	100%			75%	100%	100%			75%	100%	100%			75%	100%	Area de Logística - GAF			
	% de requerimientos contratados con valor estimado mayor o igual a S/. 1'000,000.00, cuentan con un ahorro entre 2 al 5% (o superior).	Expedientes de contratación bajo custodia del OEC de la Entidad	Informe de evaluación de PAC	Porcentaje	100%	100%				100%	100%				100%	100%				100%	Area de Logística - GAF			
	N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Base de datos	certificados	Número	5	10				10	15				15	20				20	Área de Logística - GAF Coordinador de Seguridad	OEI.07	AEI.07.01	
	% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastre	Infirme de evaluación del Plan	Porcentaje	85%	90%				90%	90%				90%	92%				92%	Area de Logística - GAF Coordinador de Seguridad	OEI.07	AEI.07.02	
	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de evaluación PAC	Porcentaje (estado)	100%	100%	10%	40%	70%	100%	100%	10%	40%	70%	100%	100%	10%	40%	70%	100%	Area de Logística - GAF			
	% de contratos perfeccionados dentro del tiempo estándar	Reporte de Contratos suscritos (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	80%	80%	65%	70%	75%	80%	80%	65%	70%	75%	80%	80%	65%	70%	75%	80%	Area de Logística - GAF			
	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Reporte de Procedimientos (Excel)	Informe de evaluación PAC	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	60%	70%	80%	80%	50%	60%	70%	80%	80%	50%	60%	70%	80%	Area de Logística - GAF			
	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Reporte de Contratos suscritos (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	80%	80%	50%	60%	70%	80%	80%	50%	60%	70%	80%	80%	50%	60%	70%	80%	Area de Logística - GAF			
	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Decreto Ley del Gobierno donde establece los simulacros del año	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	100%	100%				100%	100%				100%	100%				100%	Area de Logística - GAF Coordinador de Seguridad			
	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	Area de Logística - GAF			
	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Reporte de cumplimiento (Excel)	Informe de cumplimiento	Porcentaje (estado)	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	Area de Logística - GAF			

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ORGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP											
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1º TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	6º TRM	JULIO	AGOSTO	7º TRM	SEPTIEMBRE	8º TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	1º TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	6º TRM	JULIO	AGOSTO	7º TRM	SEPTIEMBRE	8º TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM		CEI	AEI												
2	Focalización posterior de los procesos de contrataciones																																																					
2.1	Informe de Focalización Posterior	Informe de Resultados	4	4	1			1	1			1	1				1	1			1	4	1			1	1			1	1			1	1			1	4	1		1	1		1	1	Area de Logística - GAF			POI				
3	Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones																																																					
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TIEET o ejecución contractual que se puedan realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorandos)	4	4			1	1			1	1				1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1	Area de Logística - GAF			POI					
3.2	Desarrollar charlas y/o talleres y/o actividades en general para capacitar y/o sensibilizar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TOR/EI hasta la gestión contractual.	charlas y/o talleres	4	4			1	1			1	1				1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1			1	1	Area de Logística - GAF			POI					
4	Seguridad																																																					
4.1	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Area de Logística - GAF Coordinador de Seguridad			POI
5	Eficacia																																																					
5.1	Elaborar el Plan de eficacia	Plan aprobado	1	1		1															1		1																1		1						Area de Logística - GAF			POI				
5.2	Ejecutar el plan de eficacia	Acciones	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Area de Logística - GAF			POI
6	Mantenimiento de Infraestructura y Equipos																																																					
6.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Gálvez Barrameda, Oficinas Desconcentradas y Centros de Operación.	Plan aprobado	1	1		1															1		1															1		1						Area de Logística - GAF			POI					
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Area de Logística - GAF			POI
AEL07 01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSPTEL																																																						
1	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos	Informe de resultados	1	1																	1	1	1															1	1	1						Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.01.01						
2	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad	Plan aprobado	1	1			1	1													1			1	1													1		1						Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.01.02						
3	Elaborar un diagnóstico para la implementación de un sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo.	Diagnóstico	1	1						1	1										1																	1								Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.01.03						
4	Disfatar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastres que sea de carácter oportuno	Plan aprobado	1	1																	1	1																1								Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.01.04						
AEL07 02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSPTEL																																																						
1	Disfatar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres	Mecanismo implementado	1	1			1	1													1			1	1													1		1						Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.02.01						
2	Disfatar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente	Mecanismo implementado	1	1						1	1										1																	1								Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.02.02						
3	Disfatar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada	Plan implementado	1	1																	1	1																1								Coordinador de Seguridad	OEI 07	OEI07.02.03						

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JEFATURA: RECURSOS HUMANOS

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
P	Índice de clima laboral	Encuesta	Informe de Resultados	Porcentaje	74%	76%				76%	78%				78%	79%				79%	GAF - RRHH	OEI.06	AEI.06.08	
P	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Evaluaciones	Informe de Resultados	Porcentaje	46%	48%				48%	50%				50%	52%				52%	GAF - RRHH	OEI.06	AEI.06.08	
ACT	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Base de Datos	Base de Datos Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	GAF - RRHH			POI
ACT	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Base de Datos	Base de Datos Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	GAF - RRHH			POI
ACT	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Base de Datos	Base de Datos Capacitación	Porcentaje (Acumulado)	92%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	GAF - RRHH			POI
ACT	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Base de Datos	Base de Datos Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	95%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	GAF - RRHH			POI
ACT	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Base de Datos	Base de Datos SST	Porcentaje (Acumulado)	95%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	90%	15%	45%	75%	90%	GAF - RRHH			POI

Acción central: Gestión Administrativa

[illegible]

[illegible]

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021																PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022																PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023																ORGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP			
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	OEI	AEI																			
Otras Actividades Programadas																																																										
4	Administración de Recursos Humanos																																																									
4.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	16	1	1	1	3	1	2	1	4	2	1	1	4	1	2	2	5	16	1	1	1	3	1	2	1	4	2	1	1	4	1	2	2	5	16	1	1	1	3	1	2	1	4	2	1	1	4	1	2	2	5	GAF - RRHH			
4.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	GAF - RRHH							
4.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	GAF - RRHH							
4.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	GAF - RRHH							
4.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	GAF - RRHH							
4.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	12	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	GAF - RRHH							
4.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1	1														1		1	1														1	1							1				1	GAF - RRHH										
4.8	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Proceso de Selección culminados	SR	SR			SR				SR				SR					SR	SR			SR				SR			SR				SR	SR			SR			SR			SR			SR	GAF - RRHH									
4.9	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR			SR				SR				SR					SR	SR			SR				SR			SR					SR	SR			SR			SR			SR	GAF - RRHH											
5	Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo																																																									
5.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1			1	1												1				1	1											1				1	1							1	GAF - RRHH									
5.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR			SR				SR				SR					SR	SR			SR				SR			SR				SR	SR			SR			SR			SR			SR	GAF - RRHH									
5.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1			1	1												1				1	1											1				1	1							1	GAF - RRHH									
5.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR			SR				SR				SR					SR	SR			SR				SR			SR					SR	SR			SR			SR			SR			SR	GAF - RRHH								
5.5	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1			1	1												1				1	1											1				1	1							1	GAF - RRHH									
5.6	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1	1															1	1	1															1	1							1	1					1	GAF - RRHH							
5.7	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia	Charla	1	1												1	1				1										1	1					1								1	1					1	GAF - RRHH						
6	Gestión de Igualdad de Género																																																									
6.1	Gestionar el desarrollo de una encuesta sobre hostigamiento sexual (cuestionario modelo de servi) y estereotipos de género	Encuesta desarrollada	1	1														1		1	1															1	1										1	GAF - RRHH										
6.2	Participar en la evaluación de Igualdad de Género a cargo de AEGUALES	Evaluación	1	1																1	1																													1	GAF - RRHH							
7	Gestión del Curso de Extensión Universitaria																																																									
7.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1			1	1												1				1	1											1				1	1							1	GAF - RRHH									

[illegible]

[illegible]

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

JEFATURA: APORTES

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
P	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	96%	96%				96%	97%				97%	97%				97%	D.Juarez	OEI.06	AEI.06.09	
	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	87%	88%				88%	88%				88%	89%				89%	D.Juarez	OEI.06	AEI.06.09	
ACT	% supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido.	Porcentaje	87%	87%				87%	87%				87%	87%				87%	E.Wong			POI
	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	Y.Enriquez			POI
	% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	Analista de Aportes			POI
	% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	M.Antunez			POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FÍSICA

FORMATO 2

UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Acción central: Gestión Administrativa

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ÓRGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP	
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	2 TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3 TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	2 TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3 TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	OEI	AEI					
AEL06.09 Gestión financiera sostenible del OSIPTEL																																												
1 Supervisión de los Aportes.																																												
1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones efectuadas	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	E. Wang					
2 Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL																																												
21	Enviar órdenes de pago a las empresas que presentaron, en el semestre anterior, la declaración jurada y no efectuaron el pago.	Orden de Pago emitida	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Y. Enriquez				
22	Efectuar la cobranza coactiva de Aportes	Recibo de Cobranza Coactiva de aportes	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Y. Enriquez				
23	Efectuar la cobranza coactiva de Multas Tributarias	Recibo de Cobranza Coactiva de multas tributarias	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	Analista de Aportes				
3 Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.																																												
31	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ Anual 2019.	Resolución de Multa	SR	SR													SR																							Analista de Aportes				
32	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ Anual 2019.	Resolución de Multa	SR	SR													SR																								Analista de Aportes			
33	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ mensual 2019.	Resolución de Multa	SR	SR	SR	SR	SR	SR									SR	SR	SR	SR	SR																				Analista de Aportes			
34	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ mensual 2019	Resolución de Multa	SR	SR	SR	SR	SR	SR									SR	SR	SR	SR	SR																				Analista de Aportes			
35	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2018 presentados desde el II Trimestre 2019 hasta el 30.04.2020 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR													SR																								Analista de Aportes			
36	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2019 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR													SR																								Analista de Aportes			
37	Imponer la multa a empresas operadoras de las DJ rectificatorias de los años no prescritos, recibidos hasta el II Trimestre 2020.	Resolución de Multa	SR	SR																																					Analista de Aportes			
4 Efectuar las acciones de cobranza de las multas administrativas																																												
41	Enviar las cartas de cobro	Cartas de cobro emitidas	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	M. Antunez			
42	Remitir trimestralmente al PRONATEL el estado de las multas administrativas	Cartas al PRONATEL enviadas	4	4	1			1	1			1	1			1	1		4	1			1	1			1	1			1	4	1			1	1		1	1	M. Antunez			
5 Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras																																												
51	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas	Cursos de capacitación virtual ejecutados	6	6		1	1	2			1	1	1	2	1		1	6		1	1	2		1	1	2	1			1	6		1	1	2		1			M. Miranda	OE/06	AE/06.09		
52	Remisión de cartas digitales de reconocimiento a EO que cumplieron con sus obligaciones tributarias.	Cartas digitales enviadas	1	1					1		1						1				1										1										E. Guerra			
53	Remisión de cartas a los EO a nivel nacional recordándoles sus obligaciones tributarias.	Cartas múltiples enviadas	4	4			1	1			1	1		1		1		4		1	1		1		1		1		1		4		1		1	1		1	1		E. Guerra			

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

TIPO	INDICADORES	Meta Hist. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	NIVEL PEI		PP
			Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI / PP	AEI /PP	
1. INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESULTADO ESPECÍFICO DEL PP																					
R	Índice de Reputación del OSIPTEL.	PD	PD				PD	PD				PD	PD				PD	GCC	OEI.05		
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP																					
P	% de cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Estratégico de Comunicaciones	95%	96%				96%	97%				97%	98%				98%	GCC	OEI.05	AEI.05.01	

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2020-2022
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FÍSICA

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Acción común

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2023	PROGRAMACIÓN 2021												PROGRAMACIÓN 2022												PROGRAMACIÓN 2023												RESPONSABLE	INVOLUCRADO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
				ANUAL 2021	ENE	FEB	MAR	I TRM	ABR	MAY	JUN	II TRM	JUL	AGO	SEP	III TRM	OCT	NOV	DIC	IV TRM	ANUAL 2022	ENE	FEB	MAR	I TRM	ABR	MAY	JUN	II TRM	JUL	AGO	SEP	III TRM	OCT	NOV	DIC	IV TRM	ANUAL 2023	ENE			FEB	MAR	I TRM	ABR	MAY	JUN	II TRM	JUL	AGO	SEP	III TRM	OCT	NOV	DIC	IV TRM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
AEI.05.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
1	Aprobación del Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá estrategias por cada stakeholder.	Plan aprobado	1	1	1			1											1	1			1												1	1			1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021												PROGRAMACIÓN 2022												PROGRAMACIÓN 2023												RESPONSABLE	INVOLUCRADO									
				ANUAL 2021	ENE	FEB	MAR	1º TRIM	ABR	MAY	JUN	2º TRIM	JUL	AGO	3º TRIM	SEPT	OCT	NOV	DIC	4º TRIM	ANUAL 2022	ENE	FEB	MAR	1º TRIM	ABR	MAY	JUN	2º TRIM	JUL	AGO	3º TRIM	SEPT	OCT	NOV	DIC	4º TRIM													
A03	Implementación de herramientas, productos y acciones de difusión																																																	
3.1	Gestionar la producción y publicación digital de la Memoria Institucional Anual	Memoria en versión digital	1	1						1	1										1																						Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN						
3.2	Gestionar la producción y publicación digital de libros.	Libro en versión digital	SR	SR				SR										SR	SR																								SR	Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN					
3.3	Elaborar y publicar el boletín informativo digital - OSIPTEL.COM	Boletín en versión digital	4	4			1	1			1	1						1	1	4				1	1			1	1															1	1			Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN	
3.4	Elaborar y publicar el Reporte Estadístico Mensual	Reporte estadístico en versión digital	5	10		1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1		1	2	10			1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1		1	2	10			1	1	2		Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN				
3.5	Organizar talleres /charlas informativas para periodistas	Talleres / charlas virtuales	4	4			1	1			1	1						1	1	4					1	1																			1	1			Jefe de Prensa	
3.6	Gestionar declaraciones a la prensa de voceros ODs.	Dedaracones de prensa realizadas	60	180	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	180	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	15	45	180	15	15	15	45	15	15	15	45	15	15	45		Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN		
3.7	Producir y gestionar la difusión de notas de prensa y comunicados en medios de comunicación masiva	Notas de prensa		SR				SR				SR						SR	SR						SR																				SR	Jefe de Prensa	TODA LA INSTITUCIÓN			
3.8	Producir y difundir material gráfico y audiovisual multiplataforma	Piezas graficas y audiovisuales difundidas		SR				SR				SR						SR	SR						SR																				SR	Coordinador de Redes Sociales	TODA LA INSTITUCIÓN			
3.9	Producir y difundir piezas podcast multiplataforma	Piezas podcast difundidas		SR				SR				SR						SR	SR						SR																				SR	Coordinador de Redes Sociales	TODA LA INSTITUCIÓN			
3.10	Producir y difundir el noticiero OSIPTEL	Noticieros difundidos		48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12		Coordinador de Redes Sociales	TODA LA INSTITUCIÓN	
3.11	Producir y difundir programa de orientación en línea con transmisión en vivo	Programas difundidos		48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12		Coordinador de Redes Sociales	TODA LA INSTITUCIÓN	
3.12	Gestionar la actualización de la página web del OSIPTEL	Página web actualizada		SR				SR				SR						SR	SR						SR																				SR	Coordinador de página web	TODA LA INSTITUCIÓN			
3.13	Gestionar la mejora de los servicios en línea de la página web	Servicios en línea actualizados		SR				SR				SR						SR	SR						SR																				SR	Coordinador de página web	TODA LA INSTITUCIÓN			

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021												PROGRAMACIÓN 2022												PROGRAMACIÓN 2023												RESPONSABLE	INVOLUCRADO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
				ANUAL 2021	ENE	FEB	MAR	1º TRIM	ABR	MAY	JUN	2º TRIM	JUL	AGO	SEP	3º TRIM	OCT	NOV	DIC	4º TRIM	ANUAL 2022	ENE	FEB	MAR	1º TRIM	ABR	MAY	JUN	2º TRIM	JUL	AGO	SEP	3º TRIM	OCT	NOV	DIC	4º TRIM	ANUAL 2023	ENE			FEB	MAR	1º TRIM	ABR	MAY	JUN	2º TRIM	JUL	AGO	SEP	3º TRIM	OCT	NOV	DIC	4º TRIM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
A04	Fortalecimiento de la imagen institucional																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														

[illegible]

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2020-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio
 UOs: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	NIVEL PEI		PP/ POI
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
1. INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESULTADO ESPECÍFICO DEL PP																								
R	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Índice	0.85	0.86				0.86	0.88				0.88	0.90				0.90	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02		PP
R	Índice de calidad del servicio de internet fijo	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Índice	0.80	0.82				0.82	0.84				0.84	0.85				0.85	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02		
R	Índice de calidad del servicio de internet móvil	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Índice	0.85	0.87				0.87	0.89				0.89	0.90				0.90	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02		
R	Índice de calidad del servicio de tv de paga	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Índice	0.75	0.77				0.77	0.79				0.79	0.80				0.80	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02		
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil	Encuesta	Encuesta	Porcentaje	65%	66%				66%	67%				67%	68%				68%	GSF	OEI.02		
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo	Encuesta	Encuesta	Porcentaje	50%	51%				51%	52%				52%	53%				53%	GSF	OEI.02		
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet móvil	Encuesta	Encuesta	Porcentaje	63%	64%				64%	65%				65%	66%				66%	GSF	OEI.02		
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de TV de paga	Encuesta	Encuesta	Porcentaje	70%	71%				71%	72%				72%	73%				73%	GSF	OEI.02		
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP																								
P	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje (de estado)	95%	95%				95%	95%				95%	95%				95%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			PP
P	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	85%	85%				85%	85%				85%	85%				85%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio			PP
P	% de problemas de calidad de prestación de servicio de telecomunicaciones con análisis efectivo	Supervisiones	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	83%	85%				85%	87%				87%	90%				90%	Gerencia de Supervisión y Fiscalización – GSF VIC Calidad	OEI.02	AEI 02.01	
P	% de recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, implementadas	Propuestas de normas elevadas a alta dirección	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	77%	78%				78%	79%				79%	80%				80%	Gerencia de Supervisión y Fiscalización – GSF VIC Calidad	OEI.02	AEI 02.02	
P	% de compromisos de mejora verificados, en donde la empresa operadora ha cumplido con el valor objetivo establecido.	Expedientes de Supervisión	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	80%	85%				85%	90%				90%	90%				90%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02	AEI 02.03	
P	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas.	Expedientes relacionados al proceso de fiscalización	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	70%	80%				80%	90%				90%	90%				90%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio/Supervisión de los Derechos de los Usuarios	OEI.02	AEI 02.03	
P	% de supervisiones sobre materias priorizadas que recomiendan su archivo, por subsanación de la conducta infractora de la empresa.	Expedientes de Supervisión	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	42%	43%				43%	44%				44%	45%				45%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio/Supervisión de los Derechos de los Usuarios	OEI.02	AEI 02.03	
P	% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión	Expedientes de Supervisión	Hoja de trabajo del Indicador	Porcentaje	60%	65%				65%	70%				70%	75%				75%	GSF - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02	AEI 02.04	

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021																PROGRAMACIÓN 2022								PROGRAMACIÓN 2023																RESPONSABLE	MAG. FE.													
				ANUAL 2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	E/FEB	ANUAL 2022	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	E/FEB	ANUAL 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC		E/FEB	COD	ACD	Nivel PP										
PP	Supervisión de los Indicadores «Telecomunicaciones»																																																										
1	Localidades Superadas (SM PT)	Hoja de trabajo del indicador	Localidades Superadas	6,960	6,960			600	600			2,000	2,000			2,360	2,360			2,000	2,000			2,260	2,260			2,100	2,100	6,960		600	600			2,000	2,000			2,260	2,260			2,100	2,100	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio			PP										
2	Nº de supervisión de los indicadores de telecomunicaciones (SN Act PP)	Hoja de Trabajo del indicador	Supervisiones	11,700	15,365			1,965	1,965			4,200	4,200			4,800	4,800			4,800	4,800			4,800	4,800			4,800	4,800	15,365		1,965	1,965			4,200	4,200			4,800	4,800			4,800	4,800	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio			PP										
1.1	Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores de calidad																																																										
1.1.1	Evaluar el desempeño de los Indicadores de Calidad (TNE, LLI, RD, TF, TLC, TR, TOE, TTD; además de servicio de acceso a Internet)	Hoja de Trabajo del indicador	Intervenciones (TI)	24	24			2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	3	8	24			2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2	3	3	8	24			2	2	4	2	2	2	6	2	3	3	8	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01	
1.1.1.1	Elaborar Términos de Referencia - Conectividad con empresas para la verificación automática de información	Términos de Referencia	Términos de Referencia elaborados	1	1													1	1	1										1	1	1												1	1	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01 AEI.02.03.02											
1.1.2	Supervisar y/o Monitorear los indicadores de calidad móvil correspondientes a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEM)	Hoja de trabajo del indicador	Centros poblados Urbanos supervisados	100	600							300	300					300	300			600								300	300	600												300	300	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01											
1.1.2.1	Elaborar Términos de Referencia - Adquisición de Equipos de medición de calidad	Términos de Referencia	Términos de Referencia elaborados	1	1													1	1	1										1	1	1												1	1	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01											
1.1.2.2	Elaborar Términos de Referencia - Aplicaciones para la medición de calidad + desarrollo de mediciones a nivel geográfico	Términos de Referencia	Términos de Referencia elaborados	1	1													1	1	1										1	1	1												1	1	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01											
1.1.3	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento del indicador de velocidad mínima (punt) del servicio de acceso a internet a nivel nacional	Hoja de trabajo del indicador	Centros poblados Urbanos supervisados	20	120							60	60					60	60			140								70	70	160											80	80	OSF - Subgerencia de Supervisión de la Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.03.01												

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META NEXT PERÍODO	PROGRAMACIÓN 2021																PROGRAMACIÓN 2022																PROGRAMACIÓN 2023																RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP
					ANUAL 2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	A 17/09	ANUAL 2022	ENE	FEB	MAR	A 17/09	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	A 17/09	ANAL 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	A 17/09	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC	A 17/09								
1.1.11	Priorizar las materias superables basadas en la información disponible (uso de herramientas estadísticas).	Reporte	Reporte de materias propuestas elaborado	1	1	1										1		1												1		1														GSP	OEI.02	AEI.02.02.01								
1.1.12	Priorizar las supervisiones (monitoreos) a través de la acceso remoto a los sistemas informáticos a base de datos de las empresas operadoras (NOC de operadores).	Reporte	Reporte sobre coordinación al NOC elaborado	1																																									GSP	OEI.02	AEI.02.02.03									
1.1.12.1	Elaborar Términos de Referencia - Acceso remoto a sistemas de monitoreo de empresas (COS-BES) - NOC	Términos de Referencia	Términos de Referencia elaborados	1	1											1	1	1																											GSP - Subgerencia de Supervisión de Calidad del Servicio	OEI.02	AEI.02.02.03									
1.1.13	Desarrollar herramientas tecnológicas para que el usuario pueda informar (informar) sobre los problemas con la calidad del servicio.	Reporte	Herramientas diseñadas	1																																									GSP	OEI.02	AEI.02.02.04									
1.1.14	Implementar herramientas que permitan: la gestión del proceso de supervisión y focalización; y la interacción con las empresas. - Rediseño de procesos (transformación digital). - Métodos de mediciones. - Solicitudes de bajas de servicio. - Solicitudes de migraciones de planes. - Campañas de verificación en zonas rurales. - Lugares de venta, entre otros.	Reporte	Herramientas de gestión implementadas	4																																									GSP	OEI.02	AEI.02.02.05									
1.1.15	Capacitar al personal supervisor e instructor (uso de herramientas tecnológicas, manuales, buenas prácticas)	Reporte de Capacitación	Capacitaciones realizadas al personal	2	2											1	1	2																											GSP	OEI.02	AEI.02.02.06									
1.1.16	Elaboración de "Manual del Supervisor"	Manual	Manual del supervisor elaborado	1																																									GSP	OEI.02	AEI.02.02.06									
1.1.17	Iniciar oportunamente las acciones de supervisión y focalización y reportarlas en los plazos adecuados (elaborar reporte de cumplimiento de plazos)	Reporte de los indicadores	Reporte de plazos de ejecución de los expedientes de supervisión y focalización	4	4	2										2	2	4	2																										GSP	OEI.02	AEI.02.03.01 AEI.02.03.02									
1.1.18	Gestionar la factibilidad en los procesos de supervisión y focalización para detectar oportunidades de mejora.	Reporte de la actividad	Reporte de factibilidad	2	2	1										2		1																											GSP	OEI.02	AEI.02.03.03									
1.1.19	Coordinar y uniformar los criterios adaptados a lo largo de cada una de las etapas del proceso de supervisión y focalización.	Reporte de la actividad	Reporte de uniformación de criterios adaptados	4	4											1	1	1																											GSP	OEI.02	AEI.02.03.04									
1.1.20	Digitalizar expedientes relacionados con los procesos de supervisión y focalización.	Reporte de la actividad	Reporte de expedientes digitalizados	2	2											1	1	2																											GSP	OEI.02	AEI.02.03.05									
1.1.21	Elaborar la estructura funcional y perfil de puesto, según propuesta de ROP del COSTEL	Reporte de la actividad	Documento de Trabajo sobre estructura y perfiles de puestos	1																																								GSP												

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

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

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

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	Índice	1.1103	> 1					> 1					> 1					Subgerencia de Análisis Regulatorio	OEI.01		PP
	Índice de intensidad competitiva de internet móvil	Índice	1.2208	> 1					> 1					> 1						OEI.01		PP
	Índice de intensidad competitiva de internet fijo	Índice	1.1322	> 1					> 1					> 1						OEI.01		PP
	Índice de intensidad competitiva de tv de paga	Índice	1.0047	> 1					> 1					> 1						OEI.01		PP
	% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	Porcentaje	77%	78%				77%	78%				78%	79%				79%	Subgerencia de Evaluación y Políticas de Competencia	OEI.01	AEI.01.01	
	% de recomendaciones para mejorar la competencia, implementadas	Porcentaje	77%	77%				77%	78%				78%	78%				78%	Gerencia de Políticas Regulatorias	OEI.01	AEI.01.02	
	% de requerimientos de supervisión, referidos a competencia, atendidos en plazo.	Porcentaje	80%	85%				85%	87%				87%	90%				90%	GSF	OEI.01	AEI.01.03	
	Índice de precios de telefonía móvil	Índice	0.8695	< 1					< 1					< 1					Subgerencia de Análisis Regulatorio			POI
	Índice de precios de internet móvil	Índice	0.8191	< 1					< 1					< 1								POI
	Índice de precios de internet fijo	Índice	0.9430	< 1					< 1					< 1								POI
	Índice de precios de tv de paga	Índice	0.9961	< 1					< 1					< 1								POI
	% acumulado de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).	Porcentaje	22%	30%				30%	38%				38%	46%				46%	Gerencia de Políticas Regulatorias			POI
P	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	75%	75%				75%	80%				80%	80%				80%	STCCO/STTSC	OEI.01	AEI.01.04	
	% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia	Porcentaje	75%	75%				75%	80%				80%	80%				80%	STCCO	OEI.01	AEI.01.04	
	% de Informes de Investigación Preliminar efectivos	Porcentaje	75%	75%				75%	80%				80%	80%				80%	ST	OEI.01	AEI.01.04	

Actividad 3: Investigaciones preliminares y solución de controversias.

[illegible]

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ORGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1º TRIM	ABRIL	MAYO	JUNO	2º TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3º TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	1º TRIM	ABRIL	MAYO	JUNO	2º TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3º TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Meta anual 2023	ENERO	FEBRERO	MARZO		1º TRIM	ABRIL		MAYO	JUNO	2º TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3º TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
1.5	Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
1.5.1	Informe de la evolución de los niveles de competencia e impacto de la política sectorial en un mercado de telecomunicaciones.	Informe de VIC presentado	2	2													2	2	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

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

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	63	64				64	65				65	66				66	SGPU			PP
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	64	65				65	66				66	67				67	SGPU			PP
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	61	62				62	63				63	64				64	SGPU			PP
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	66	67				67	68				68	69				69	SGPU			PP
	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	65%	68%				68%	70%				70%	70%				70%	SGPU	OEI.03		
	% de usuarios que conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	42%	43%				43%	44%				44%	45%				45%	SGPU	OEI.04		
	% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes	Porcentaje	45%	48%				48%	51%				51%	54%				54%	SGPU	OEI.04		
	% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario que cumplen las empresas operadoras	Porcentaje	70%	70%				70%	70%				70%	70%				70%	SGPU	OEI.03		
P	% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios, analizados de manera efectiva.	Porcentaje	80%	80%				80%	80%				80%	80%				80%	GPSU	OEI.03	AEI.03.01	
	% de recomendaciones para mejorar la calidad de atención a usuarios, implementadas.	Porcentaje	55%	60%				60%	65%				65%	70%				70%	GPSU	OEI.03	AEI.03.02	
	% de reclamos resueltos por las empresas operadoras que son correctamente motivadas	Porcentaje	LB	PD				PD	PD				PD	PD				PD	SGPU	OEI. 03	AEI. 03.04	
	% de acciones implementadas para mitigar problemas identificados en el procedimiento de resolución de reclamos en la primera instancia	Porcentaje	LB	PD				PD	PD				PD	PD				PD	SGPU	OEI. 03	AEI. 03.04	
	% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición	Porcentaje	LB	PD				PD	PD				PD	PD				PD	SGSU y SGPU	OEI.04	AEI.04.01	
	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Porcentaje	LB	PD				PD	PD				PD	PD				PD	SGSU y SGPU	OEI.04	AEI 04.02	
	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios.	Porcentaje	60%	62%				62%	64%				64%	66%				66%	SGSU y SGPU	OEI. 04	AEI 04.02	

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
P	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	70%	70%				70%	70%				70%	70%				70%	SGSU	OEI.04	AEI 04.02	
	% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Porcentaje	83%	84%				84%	85%				85%	86%				86%	ST (TRASU)	OEI.03	AEI 03.04	
	% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%	67%				67%	69%				69%	71%				71%	ST (TRASU)			POI
	% de quejas resueltas en segunda instancia un día antes del plazo establecido.	Porcentaje	65%	67%				67%	69%				69%	71%				71%	ST (TRASU)			POI
	% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	Porcentaje	80%	85%				85%	87%				87%	90%				90%	GSF	OEI.03	AEI.03.03	-
Act.	% de actividades del Plan de Capacitación a Usuarios, Empresas Operadoras y Orientadores desarrolladas	Porcentaje	85%	86%				86%	87%				87%	88%				88%	SGSU			POI
	% de actividades del Plan de Orientación a usuarios desarrolladas	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	GOD			POI
	% del Plan de inmersión desarrollado	Porcentaje	-	100%				100%	100%				100%	100%				100%	GOD			POI

Actividad 1: Servicios de orientación al usuario
Actividad 2: Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario
Actividad 3: Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios
Actividad 4: Marco normativo de protección al usuario
Actividad 5: Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones

[illegible]

[illegible]

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												NIVEL PEI													
				enero anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	OTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	OTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	OTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	OTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ÓRGANO RESPONSABLE	OBJ	ADI	NIVEL PP														
5	PP SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES, Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES- PROJ. AED04.02 Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. / AED04.03 Solución de quejas y apelaciones efectiva para beneficio de los usuarios.)																																																				
5.1	Analizar la información brindada por los sistemas de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras y temas vinculados. Proponer acciones que correspondan	Documento de análisis	4	2						1							1	2																												SGPU	OBJ.03	AED.03.04.02					
5.2	Consolidar y verificar consistencia de la información estadística sobre reclamos en primera instancia	Base de datos consolidada y revisada	4	4				1	1			1	1					1	4		1	1																									SGPU						
5.3	Elaborar contenido sobre rankings de empresas operadoras que brinden solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ranking de solución de reclamos elaborado de telecomunicaciones	2	2								1							1	2																										SGPU	OBJ.03	AED.03.04					
5.4	Resolver expedientes de quejas y apelaciones (OS)	Expedientes de quejas y apelaciones resueltos	146.000	119.030	14.000	14.000	16.100	44.100	18.900	7.800	7.800	32.900	7.800	7.800	7.800	21.000	7.000	84.000	7.800	7.800	21.000	###	###	###	###	7.000	21.000	###	###	###	###	7.000	21.000	84.000	###	###	7.800	21.000	###	###	7.000	21.000	###	###	7.000	21.000	STTRABU			PP			
5.1 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																																																					
5.1.1	Enviar resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	101.600	79.520	10.710	10.710	12.810	34.230	15.610	3.710	3.710	22.030	3.710	3.710	3.710	11.130	3.710	3.710	3.710	11.130	44.520	3.710	3.710	11.130	###	###	###	###	3.710	11.130	44.520	###	###	3.710	11.130	###	###	3.710	11.130	###	###	3.710	11.130	###	###	3.710	11.130	STTRABU	OBJ.03	AED.03.04			
5.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	SR	SR					SR								SR	SR			SR							SR																	SR	STTRABU	OBJ.03	AED.03.04					
5.1.3	Enviar Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	44.400	39.480	3.290	3.290	3.290	9.870	3.290	3.290	3.290	9.870	3.290	3.290	3.290	9.870	35.480	3.290	3.290	3.290	9.870	###	###	###	###	3.290	9.870	###	###	3.290	9.870	39.480	###	###	3.290	9.870	###	###	3.290	9.870	###	###	3.290	9.870	STTRABU	OBJ.03	AED.03.04						
5.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	SR	SR					SR								SR	SR			SR							SR																	SR	STTRABU	OBJ.03	AED.03.04					
5.2 DENUNCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN																																																					
5.2.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionatorios de oficio en base a los resultados representativos de resoluciones del TRABU	Informe de evaluación	2	2						1								1	1	2																													STTRABU				
5.2.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionatorios de parte, en base a los resultados proporcionados por las redes institucionales relativas a las denuncias	Informe de evaluación	2	2						1								1	1	2																													STTRABU				
5.3 MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRABU																																																					
5.3.1	Elaborar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respectivas (GPRU y/o GSP) puedan plantear estrategias de solución consistentes y/o prioritarias	Informes de casuística	2	2								1	1					1	1	2																													STTRABU	OBJ.03	AED.03.04.01		
5.3.2	Enviar resoluciones que contengan precedentes de observancia obligatoria y/o instrumentos referidos a la resolución de los actos administrativos	Resolución	1																																														STTRABU	OBJ.03	AED.03.04.04		
5.3.3	Diseñar plantillas que permitan una mejor comprensión y lectura de la resolución	Plantilla	2																																														STTRABU				
5.4 REVISIÓN DEL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS																																																					
5.4.1	Servicio de costos de alternativas de solución, evaluación del proyecto y conclusiones y recomendaciones	Informe Estrategia 2 Validado	-	1	1					1																																								STTRABU			
5.4.2	Diseñar el servicio de Rediseño que indique el Mejoramiento de Alternativas de Solución	Informe Estrategia 3 Validado	-	1		1			1																																								STTRABU				
5.4.3	Diseñar el servicio de Rediseño que indique los Costos de alternativas de solución, evaluación del proyecto y conclusiones y recomendaciones	Informe Estrategia 4 Validado	-	1				1	1																																								STTRABU				

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
R	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Porcentaje (de estado)	95%	95%		95%		95%	95%		95%		95%	95%		95%		95%	GSF			RENTESEG

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FÍSICA

FORMA 3

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HSBT 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												NIVEL PDI													
				ENE 2021	FEB 2021	MAR 2021	ABR 2021	MAY 2021	JUN 2021	JUL 2021	AGO 2021	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENE 2022	FEB 2022	MAR 2022	ABR 2022	MAY 2022	JUN 2022	JUL 2022	AGO 2022	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENE 2023	FEB 2023	MAR 2023	ABR 2023	MAY 2023	JUN 2023	JUL 2023	AGO 2023	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV ITEM	ORGANO RESPONSABLE	CEI	AEI	NIVEL PP									
1	Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTEGEG																																																				
1.1	Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTEGEG																																																				
1.1.1	Aprobación de Estado Definitivo	Estado Aprobado	1																																												GSF (Super Panning) / GAF / DPM / GAL / GG						
1.1.2	Contratación de terreno para la implementación de tercera fase RENTEGEG	Consultorio contratado	1																																												GSF (Super Panning) / GAF / DPM / GAL / GG						
1.1.3	Implementación del Sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Código Único- 248550)	Sistema Implementado	-	1																																												GSF (Super Panning) / GAF / DPM / GAL / GG					
1.2	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aplicación de procedimientos en el marco del RENTEGEG																																																				
1.2.1	Implementar procedimiento de verificación de IMEI de equipos terminales móviles duplicados o clonados	Procedimiento en vigencia	-																																														GSF				
1.2.2	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en línea al equipo datos con celular, las empresas operadoras (Registros de Abogado y Estudios, Peritos y Peritajes)	Intervenciones (?)	8	8		2	2		2	2		2	2		2	2	8		2	2		2	2		2	2		2	2	8		2	2		2	2		2	2		2	2		2	2		GSF						
1.2.3	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión respecto a la calidad de los equipos y/o recuperación de Equipos Terminales Móviles según lo dispuesto en las Condiciones de Uso.	Intervenciones (?)	3	3		1	1		1	1		1	1		1	1	3		1	1		1	1		1	1		1	1		3		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		GSF					
1.2.4	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión respecto al funcionamiento de equipos terminales con IMEI que no deben operar en los redes móviles.	Intervenciones (?)	8	8		2	2		2	2		2	2		2	2	8		2	2		2	2		2	2		2	2	8		2	2		2	2		2	2		2	2		2	2		GSF						
1.2.5	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo respecto a la calidad de funcionamiento de los equipos.	Intervenciones (?)	2	2					1	1		1	1		1	1	2					1	1		1	1		1	1		2					1	1		1	1		1	1		1	1		GSF					
1.2.6	Atender las capacitaciones de los equipos terminales móviles y/o supervisor del servicio en el marco del RENTEGEG	Capacitaciones efectuadas	2,400	2,400	200	200	200	600	200	200	200	600	200	200	200	600	2,400	200	200	200	600	200	200	600	200	200	200	600	200	200	600	2,400	200	200	200	600	200	200	600	200	200	600	200	200	600	200	200	600	GPUSU - RENTEGEG	CEI 04	AEI 04.02.01		
1.2.7	Atender las capacitaciones de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTEGEG	Requisitos de capacitación	1,850	1,200	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	1,200	100	100	100	300	100	100	300	100	100	100	300	100	100	300	1,200	100	100	100	300	100	100	300	100	100	300	100	100	300	100	100	300	GPUSU - RENTEGEG	CEI 04	AEI 04.02.01		
1.2.8	Coordinar con empresas operadoras la atención de los problemas de los usuarios relacionados al RENTEGEG	Gestiones realizadas	140	40	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	60	5	5	5	15	5	5	15	5	5	5	15	5	5	15	60	5	5	5	15	5	5	15	5	5	15	5	5	15	5	5	15	GPUSU - RENTEGEG				
1.2.9	Informar sobre casos identificados que afectan acciones de fiscalización y/o supervisión relacionadas al cumplimiento de normas relacionadas al RENTEGEG	Documentos de comunicación	48	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	12	48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	GPUSU - RENTEGEG	CEI 03	AEI 03.03			
1.2.10	Realizar consultas de usuarios relacionados al RENTEGEG	Consultas atendidas	SR	SR			SR					SR				SR	SR			SR				SR					SR		SR	SR					SR			SR			SR			SR	GPUSU - RENTEGEG	CEI 04	AEI 04.02.01				
1.2.11	Seguimiento al funcionamiento de la conectividad	Monitoreo de funcionamiento de la conectividad	4	-		-			-			-				-	-			-			-			-			-	-		-				-			-			-			-	GTICE - RENTEGEG							
1.2.12	Seguimiento a nivel técnico a la etapa de implementación del sistema	Monitoreo a la etapa de implementación del sistema	-	3		1	1		1	1		1	1		1	1																																GTICE - RENTEGEG					
1.2.13	Seguimiento a nivel técnico a la etapa de operación del sistema	Monitoreo a la etapa de operación del sistema	-	1											1	1	4		1	1		1	1		1	1		1	1		4		1	1		1	1		1	1		1	1		1	1		GTICE - RENTEGEG					

FORMATO 3

2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024		2024-2025		2025-2026		2026-2027		2027-2028		2028-2029		2029-2030	
PROYECTO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UN	IMP	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	2030-2031	2031-2032	2032-2033	2033-2034	2034-2035	
1	Estrategia Nacional de Seguridad y Protección Ministerio del Poder Judicial - MSPJ/2020/0001	1.1.FOMENTO Y/O EDUCACIÓN BÁSICA			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.2.ECONOMÍA Y COMERCIO			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.3.EDUCACIÓN			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.4.GOBIERNO Y GESTIÓN			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.5.COMUNICACIÓN			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.6.DEFENSA Y SEGURIDAD			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		1.7.ACQUISICIÓN DE BIENES Y/O ACTIVOS			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
El presente presupuesto es de carácter preliminar y está sujeto a modificaciones durante el proceso de ejecución.																					

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE ASESORÍA LEGAL

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
P	% Recomendaciones formuladas por la Gerencia de Asesoría Legal en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el	Porcentaje	96%	97%	97%	97%	97%	97%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	GAL			POI	
	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	Porcentaje	76%	77%	77%	77%	77%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	78%	GAL			POI	
	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Porcentaje	86%	86%	86%	86%	86%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	87%	GAL			POI	
	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje	91%	92%	92%	92%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	GAL			POI	
	% de Resoluciones de procedimientos administrativos sancionadores emitidas en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles anteriores al plazo de caducidad.	Porcentaje	56%	58%	58%	58%	58%	59%	59%	59%	59%	59%	60%	60%	60%	60%	60%	GAL			POI	
	% de Resoluciones que no han sido revocadas por el Consejo Directivo.	Porcentaje	80%	82%	82%	82%	82%	83%	83%	83%	83%	83%	84%	84%	84%	84%	84%	GAL			POI	

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP	
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI		
1. INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESULTADO ESPECÍFICO DEL PP																							
1	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	Porcentaje	76%	83%				83%	86%					86%	89%				89%	GPP - Modernización	OEI.06		
2	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	74%	80%				80%	83%					83%	86%				86%	GPP - Modernización	OEI.06		
3	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	1	1				1	1					1	1				1	GPP - Planeamiento	OEI.06		
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP																							
1	% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión.	Porcentaje	80%	80%				80%	90%					90%	91%				91%	GPP- Relaciones internacionales	OEI.05	AEI.05.03	
2	% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado con respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	Porcentaje	90%	90%				90%	91%					91%	92%				92%	GPP - Presupuesto	OEI.06	AEI.06.02	
3	Índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros	Índice	1	1				1	1					1	1				1	GPP - Presupuesto	OEI.06	AEI.06.02	
4	% de procesos priorizados, rediseñados y validados técnicamente (según cluster 1)	Porcentaje	-	50%		25%		50%	100%		75%			100%	-					GPP - Procesos	OEI.06	AEI.06.03	
5	% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje	80%	85%				85%	85%					85%	85%				85%	GPP - SGC	OEI.06	AEI.06.03	
6	% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osiptel.	Porcentaje	50%	52%				52%	54%					54%	56%				56%	GPP - Innovación	OEI.06	AEI.06.05	
7	% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Porcentaje	16%	19%				19%	22%					22%	25%				25%	GPP - Innovación	OEI.06	AEI.06.05	
8	% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	Porcentaje	95%	95%				95%	95%					95%	95%				95%	GPP - Modernización	OEI.06	AEI.06.06	
9	% del sistema de gestión del conocimiento implementado	Porcentaje	50%	60%				60%	75%					75%	100%				100%	GPP- Relaciones internacionales	OEI.06	AEI.06.07	
10	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	Porcentaje	20%	30%				30%	40%					40%	60%				60%	GPP- Relaciones internacionales	OEI.06	AEI.06.07	

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
				Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
3. INDICADORES DE NIVEL POI																						
1	% de certificaciones de crédito presupuestario aprobadas	Porcentaje	96%	96%				96%	97%				97%	97%				97%	GPP - Presupuesto			POI
2	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	GPP - Presupuesto			POI
3	% de presupuesto consignado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100%				100%	100%				100%	100%				100%	GPP - Presupuesto			POI
4	% de metas programadas modificados	Porcentaje	8%	8%				8%	8%				8%	8%				8%	GPP - Planeamiento			POI
5	% de colaboradores entrenados que participa en la definición de procesos, del OSIPTEL	Porcentaje	25%	50%				50%	75%				75%	100%				100%	GPP - Procesos			POI
6	% de avance del Manual de Procesos	Porcentaje	10%	50%				50%	75%				75%	100%				100%	GPP - Procesos			POI
7	% de procesos monitoreados	Porcentaje	-	-					-				-	50%				50%	GPP - Procesos			POI
8	Tiempo de revisión de perfiles de puestos	Tiempo	< 5 días	< 5 días				< 5 días	< 3 días				< 3 días	< 3 días				< 3 días	GPP - Modernización			POI
9	% de madurez de la implementación del Sistema de Control Interno	Porcentaje	70%	80%				80%	85%				85%	90%				90%	GPP - Modernización			POI
10	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	GPP - Comité de Control Interno			POI
11	% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR	Porcentaje	90%	90%				90%	90%				90%	90%				90%	GPP - Comité de Riesgos			POI

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
Acción Central: Planificación y Presupuesto

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												NIVEL PEI		NIVEL PP																
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TITR	ABRIL	MAYO	JUNIO	3 TITR	SEPTIEMBRE	4 TITR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TITR	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	1 TITR	ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	1 TITR	ABRIL	MAYO	JUNIO	3 TITR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	4 TITR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		IV TITR	ORGANO RESPONSABLE	OEI	AEI												
AEI.03.02: Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.																																																										
5.3.1 Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional																																																										
1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OGPTEL participe	Investigaciones / proyectos	2	2					1				1				1	2																												1	Relaciones internacionales	OEI.05	AEI.05.03.03									
2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR				SR					SR				SR	SR									SR																		SR	Relaciones internacionales			POI									
3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	4	4				1				1		1	1	1	2	4							1		1	1	1		2	4														2	Relaciones internacionales			POI								
5.3.2 Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución																																																										
1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OGPTEL	Coordinaciones	SR	SR				SR					SR				SR	SR									SR																		SR	Relaciones internacionales	OEI.05	AEI.05.03.01										
2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	9	8	1	1	2		1	1	2		1	1	2	1	1	2	8		1	1	2		1	1	2		1	1	2	8		1	1	2		1	1	2		1	1	2	1	1	2	Relaciones internacionales	OEI.05	AEI.05.03.02								
3	Gestionar la postulación del OGPTEL en posiciones estratégicas en organismos internacionales, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	Postulaciones	1	1													1	1																												1	Relaciones internacionales			POI								
4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	2									1	1		1		2																											1	Relaciones internacionales			POI									
5	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OGPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional	Contribuciones	6	6				1		1	2		1	1	2	1	1	2	6							1		1	2		1	1	2												2	6			1	1	2	1	1	2	Relaciones internacionales	OEI.05	AEI.05.03.04	POI

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META MST. 2026	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ÓRGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI	
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	17MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	17JUN	JULIO	AUGUSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	14 DICIEMBRE	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	17MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	17JUN	JULIO	AUGUSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	14 DICIEMBRE	OEI	AEI	NIVEL PP				
AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.																																										
6.1 Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.																																										
1	Desarrollar la Evaluación del PEI 2020-2023 - AI-I Semestre de 2020 / 2021 / 2022	Evaluación	1	1			1	1										1																		Planeamiento			POI			
2	Desarrollar la Evaluación del PEI 2020-2023 - AI-I Semestre de 2021 / 2022 / 2023	Evaluación	1	1														1																		Planeamiento			POI			
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2020 / 2021 / 2022 al I Semestre del año	Evaluación	1	1																																Planeamiento			POI			
4	Desarrollar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POI 2021 / 2022 / 2023	Evaluación	3	3														1	3																	Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.04				
5	Formular y gestionar la aprobación del POI 2022 / 2023 / 2024	Proyecto de POI aprobado	1	1			1	1										1	1																	Planeamiento			POI			
6	Formular y gestionar la aprobación del POI 2022 / 2023 / 2024	POI 2022 en concordancia con el PA	1	1														1	1																	Planeamiento			POI			
6.2 Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo																																										
1	Descargar información para el mensaje Presidencial	Informe Técnico	SR	SR														SR	SR																		Planeamiento			POI		
2	Descargar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2022 / 2023 / 2024 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencia del Consejo de Ministros	Informe Ejecutivo de Sustentación	2	2														1	2																	Planeamiento			POI			
6.3 Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los procesos de planeamiento y en la calidad del gasto																																										
1	Desarrollar presentaciones informativas respecto al cumplimiento de metas trimestrales y semestrales	Presentaciones	SR	SR		SR		SR		SR								SR	SR		SR		SR														Planeamiento			POI		
2	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines	4	4		1		1		1								1	4		1		1		1		1		1		1						Planeamiento			POI		
3	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal-PP del OSIPTEL para el año fiscal 2022 / 2023 / 2024 y de acuerdo a los nuevos lineamientos del PEI	PP aprobado	1	1			1	1										1																			Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.03			
4	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de proyectos metas por gestión.	Reuniones de Gantt	3	3														1	3																		Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.05			
5	Elaborar el Reporte anual de resultados del sistema VIC del OSIPTEL 2020/02/10/02	Reporte de resultados VIC enviado a GG	1	1			1	1										1																			Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.01			
6	Gestionar la aprobación del Plan de necesidades 2022 / 2023 / 2024 del VIC	Plan aprobado	1	1														1	1																		Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.01			
7	Gestionar la aprobación del Plan de sostenibilidad 2021 - 2023 del VIC.	Plan aprobado	1	1			1	1										-																			Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.01			
8	Gestionar la actualización de la pag. web del VIC	Pág Web actualizado	1	4			1	1										1	4																		Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.02			
9	Gestionar los Diálogos VIC en el marco de los viernes culturales.	Diálogo VIC ejecutado	-	3		1		1	1									3			1		1	1												Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.02				
11	Actualización de los procesos del VIC	Procesos actualizados	1	1														1	1																	Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.01				
12	Actualización de directrices internas del proceso de planeamiento	Directrices actualizadas	1	1														-																		Planeamiento			POI			
13	Gestionar la consulta de la trazabilidad de datos del Sistema de VIC del OSIPTEL.	Estudio	1	1														-																		Planeamiento	OEI.06	AEI.06.01.02				

[illegible]

(*) De Evaluación del PEI, Procesos ISO, Informe de Resultados de Valoración del Ambiente Laboral, Ejecución Presupuestaria obtenida del sistema SJAF-SP, Res. 050 (info periódica) información de GGF y Servidor de aplicaciones, Conformidad en SISDOC

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	Meta Hist. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	NIVEL PEI		POI
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP																								
P	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC		Porcentaje	80%	81%				80%	82%				80%	83%				80%	GTICE	OEI.06	AEI.06.04	
P	% de sistemas integrados	Servidor de aplicaciones. Conformidad en SISDOC		Porcentaje	75%	76%				75%	77%				75%	78%				75%	GTICE	OEI.06	AEI.06.04	
P	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo	"System Center" (Portal de soporte informático).		Porcentaje	85%	86%				85%	87%				85%	88%				85%	GTICE	OEI.06	AEI.06.04	
3. INDICADORES DE NIVEL POI																								
Act	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Registro de incidentes en la operatividad de los sistemas	Registro de incidentes almacenada en la Unidad de red - GTICE	Porcentaje	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	JIS			POI
Act	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	SIEM-Sistema de Gestión de Eventos de Seguridad de la Información.	Portal del SGSI	Porcentaje	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	JIT			POI
Act	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Resultado de Encuesta	Informe de resultado en el SISDOC	Porcentaje	75%	77%		77%		77%	80%		80%		80%	80%	80%		80%	JIS/JIT			POI	
Act	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Resultado de Encuesta	Informe de resultado en el SISDOC	Porcentaje	60%	60%				60%	60%				60%	60%				60%	JIS			POI

DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA

Quinto: Administrativa

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META 1951 2021				PERIODO 2021												PERIODO 2022												RESPONSABLE	INVOLUCRADO	META 1951		MON. PF				
			ANUAL 2021	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	ANUAL 2022	E 16	E 17	E 18	E 19	E 20	E 21	E 22	E 23	E 24	DEI	AEI									
ACREDITA TICs integrales que exporte el registro institucional																																							
1 Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información																																							
1.1	Implementar las soluciones tecnológicas de soporte a los procesos administrativos de las gerencias locales (rubro de procesos del Tercer Turno, Tercer turno y Tercer turno) en las regiones de soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios administrativos en la institución (SIGREP, SIGT, SIGGEL, ATUS, SIGTREG, SIG, Cuentas por pagar, entre otros) (Item Software Factor)	Soluciones tecnológicas implementadas	1															1	1												1	1	GTIC-05	SFRC-2021-0012020-001-07	05/06	AD/05/04/21			
1.2	Digitalización de documentos institucionales con suscriptores	Documentos institucionales digitalizados	500,000	200,000														50,000	50,000													50,000	50,000	GTIC-05	TRAGU-01-02021				
1.3	Desarrollo de sistemas de información que contribuyan con la simplificación administrativa	Sistemas de información desarrollados	1															1	1	1												1	1	GTIC-05	GMF	05/06	AD/05/04/21		
1.4	Implementación de herramientas colaborativas para gestión de datos del CNA Electrónico - Monitoreo digital	Herramientas colaborativas implementadas																	1	1													GTIC-05		05/06	AD/05/04/21			
1.5	Implementación de sistemas de atención al ciudadano, en el marco del gobierno digital	Sistemas de servicio al ciudadano desarrollados	1															1	1	1												1	1	GTIC-05		05/06	AD/05/04/21		
1.6	Realizar la construcción de un servicio de Big Data	Servicio de Big Data construido																	1	1													GTIC-05						
1.7	Implementación de un DataMAD (logos de implementación de los sistemas relacionados)	Qualitativ implementados	1															1	1														GTIC-05	Talento Generación	05/06	AD/05/04/21			
1.8	Sistema de información geográfica (software, datos, integración, capacitación)	Sistema de información geográfica implementado	1															1	1														GTIC-05	GGF	05/06	AD/05/04/21			
1.9	Implementación de software	Software implementado	1															1	1														GTIC-05	Talento Generación	05/06	AD/05/04/21			
1.10	Implementación del sistema de gestión de sistemas de aplicaciones	Sistema de gestión de sistemas de aplicaciones, implementado	1																1	1													GTIC-05		05/06	AD/05/04/21			
1.11	Actualización del sistema de medición de actividad de atención al ciudadano	Sistema de medición de actividad de atención al ciudadano	1															1	1														GTIC-05	GGF	05/06	AD/05/04/21			
1.12	Migración de software de bases de datos del sistema de gestión documental	Migración de software de bases de datos, software	1															1	1														GTIC-05	GMF	05/06	AD/05/04/21			
1.13	Implementación de un sistema de mesa de partes virtual	Sistema de mesa de partes virtual, implementado	1																1	1													GTIC-05	GMF	05/06	AD/05/04/21			
2 Gestión de la Infraestructura Tecnológica																																							
2.1	Proyecto de Modernización System Center	Proyecto de modernización de System Center optimizado	1															1	1	1													1	1	GTIC-05				
2.2	Proyecto de Modernización Central Telefónica	Proyecto de Central Telefónica optimizado	1																1	1													1	1	GTIC-05				
2.3	Proyecto de Modernización de Infraestructura Tecnológica (Servidores, Conmutadores y Cables)	Proyecto de modernización de infraestructura tecnológica optimizado	1																1	1													1	1	GTIC-05				
2.4	Proyecto de Renovación del Parque Informático	Proyecto de renovación del parque informático optimizado	1	1															1	1														GTIC-05					
2.5	Renovación de Licencias Oracle	Licencias Oracle renovadas	1	1															1	1													1	1	GTIC-05				
2.6	Proyecto de optimización de software de oficina GPO/EL - La Pampa	Proyecto de optimización de software optimizado	1																															GTIC-05					
2.7	Migración de servicios críticos a cloud	Migración realizada																																GTIC-05		05/06	AD/05/04/21		
2.8	Proyecto de adaptación al protocolo IPv6 optimizado	Proyecto de adaptación al protocolo IPv6 optimizado																																GTIC-05					
2.9	Renovación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de servicios (SIGGEL)	Plataforma de servicios (SIGGEL) renovada	1																															GTIC-05					
2.10	Implementación de servicios Base	Servicios Base implementados	3	4																														GTIC-05		05/06	AD/05/04/21		
2.11	Servicio de soporte y mantenimiento del sistema de almacenamiento (NAS)	Servicio de soporte y mantenimiento del sistema de almacenamiento optimizado	1																															GTIC-05					
2.12	Proyecto de seguridad de infraestructura tecnológica	Proyecto de seguridad de infraestructura tecnológica optimizado	1																1	1														GTIC-05					
3 Gestión de Seguridad de la Información																																							
3.1	Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis de seguridad informática realizado	1	1																														GTIC-05					
3.2	Auditoría de mantenimiento SIGGEL	Auditoría de mantenimiento SIGGEL optimizada	1	1															1	1	1												1	1	GTIC-05		05/06	AD/05/04/21	
3.3	Auditoría GDS para el SIGGEL (Auditoría Interna)	Auditoría interna optimizada	1	1																1	1	1											1	1	GTIC-05		05/06	AD/05/04/21	
3.4	Protección de datos personales	Auditoría de protección de datos personales optimizada	1	1																1	1	1											1	1	GTIC-05				
3.5	Clasificación de datos de acceso	Acta de conformidad optimizada	1	1																1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GTIC-05					
3.6	Implementación de infraestructura de gestión de incidentes	Acta de conformidad optimizada	1	1																1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	GTIC-05					

PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FINANCIERA MULTIANUAL 2021-2023

FORMATO 3

Nº	Actividad / Tarea	Sub Tarea / Descripción	Recurso	Período de Ejecución	Cantidad de Horas	Precio Unitario	PPTO 2023	MES DE ABRIL DE 2024 (PROYECTO 2024)												MES DE MAYO DE 2024 (PROYECTO 2024)												RESPONSABLES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
								PPTO 2024												PPTO 2024																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
PROYECTO 1: Sistema de Gestión de Recursos Humanos								10,250,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		</

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

TPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
ACT	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutado	Documentos que sustentan la ejecución del Control Posterior.	Informe, reporte de datos del sistema de Control Gubernamental, Memorandos remitidos al Titular.	Porcentaje	100%	100%		50%		50%	100%		50%		50%	100%		50%		50%	Jefe de OCI			POI
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutado	Documentos que sustentan la ejecución de los servicios relacionados.	Informe, reporte de datos del sistema de Control Gubernamental, Memorandos remitidos al Titular.	Porcentaje	100%	100%	20%	23%	37%	20%	100%	20%	23%	37%	20%	100%	20%	23%	37%	20%	Jefe de OCI			POI
	Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutado	Documentos que sustentan la ejecución del control simultáneo	Informe, reporte de datos del sistema de Control Gubernamental, Memorandos remitidos al Titular.	Porcentaje	100%	100%	37%	13%	25%	25%	100%	37%	13%	25%	25%	100%	37%	13%	25%	25%	Jefe de OCI			POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL. MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FÍSICA

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
Acción central: Acciones de Control y Auditoría

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	PRIORIDAD DE ACT. / TAREA IMPORTANTE	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PF															
					Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	III TRM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2023	ENERO	FEBRERO	MARZO		I TRM	ABRIL		MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM					
1 Servicios de Control Posterior programados en el Plan Anual de Control 2020																																																											
11	Desarrollar Plan de Auditoría Definitivo		Plan de Auditoría Definitivo	2	2				1				1		1					2								1								2						1				1						Jefe de Comisión / Supervisor			POI				
12	Desarrollar procedimientos de auditoría		Evaluaciones y verificaciones	SR	SR			SR					SR						SR	SR				SR									SR	SR				SR						SR						SR			Jefe de Comisión / Supervisor			POI			
13	Enviar informe de auditoría	X	Informe de auditoría	2	2							1			1		1		1	2								1						1	2								1		1			1			Jefe de Comisión / Supervisor			POI					
14	Elaborar los documentos de auditoría		Documentos de auditoría	2	2							1			1		1		1	2								1						1	2								1		1			1			Jefe de Comisión / Supervisor			POI					
2 Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control 2020																																																											
21	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado		Plan de trabajo y evaluaciones realizadas	35	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	Auditor Comisionado / Encargado del Servicio Relacionado			POI
22	Enviar el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado	X	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	35	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	35	4	1	2	7	3	3	2	8	6	1	6	13	3	3	1	7	Auditor Comisionado / Encargado del Servicio Relacionado			POI
3 Servicios de Control Simultáneos programados en el Plan Anual de Control 2020																																																											
31	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo		Plan de Acción Simultáneo y Esquema de Trabajo Apoyado	6	6	1		1	2		1		1	1	2		1		1	6	1		1	2		1		1	1	1	2		1		1	6	1		1	2		1		1	1	2		1		1		Superior / Jefe de Comisión del Control Simultáneo			POI				
32	Realizar actividades del Control Simultáneo		Actividades del Control Simultáneo	8	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2		Superior / Jefe de Comisión del Control Simultáneo			POI				
33	Enviar informes del Control Simultáneo	X	Informe del Control Simultáneo	8	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2		Superior / Jefe de Comisión del Control Simultáneo			POI				
34	Elaborar los documentos del Control Simultáneo		Documentos de trabajo del Control Simultáneo	8	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	1	2		2		2	8	1		2	3		1		1	1	2		2		2		Superior / Jefe de Comisión del Control Simultáneo			POI				

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE INDICADORES

FORMATO 1

UNIDAD ORGÁNICA: PROCURADURÍA PÚBLICA

TIPO	INDICADORES	FUENTE DE DATOS	FUENTE DE VERIFICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN 2021					PROGRAMACIÓN 2022					PROGRAMACIÓN 2023					ÓRGANO RESPONSABLE	Niveles de PEI		PP
						Meta anual 2021	I	II	III	IV	Meta anual 2022	I	II	III	IV	Meta anual 2023	I	II	III	IV		OEI	AEI	
P	% de procesos judiciales concluidos en el año	Informe y/o memorando de conclusión de proceso	Informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje	25%	25%				25%	27%				27%	27%				27%	PP	OEI.05	AEI.05.02	
	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Informe y/o memorando de conclusión de proceso	Informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje	82%	82%				82%	84%				84%	84%				84%	PP	OEI.05	AEI.05.02	
	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Expediente Judicial	Informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje	94%	95%				94%	95%				95%	95%				95%	PP	OEI.05	AEI.05.02	
ACT	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Base de datos: registro mensual de procesos concluidos	Informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje (estado)	47%	47%				47%	48%				48%	49%				49%	PP			POI
	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	SACA-Sistema administrativo y control del acceso	Informes y/o memorandos de conclusión - SISDOC	Porcentaje anual	16%	17%				17%	18%				18%	19%				19%	PP			POI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL MULTIANUAL 2021-2023
PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN FÍSICA

FORMATO 1

UNIDAD ORGANICA: PROCURADURIA PUBLICA
 Accion Central: Defensa Judicial del Estado

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ORGANO RESPONSABLE	NIVEL PEI		NIVEL PP																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM	Meta anual 2023	ENERO		FEBRERO	MARZO		I TRM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
1	AEI.05.02: Defensa legal fortalecida para beneficio de la Institución.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

N°	ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE MEDIDA	META HIST. 2020	PROGRAMACIÓN MENSUAL 2021												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2022												PROGRAMACIÓN MENSUAL 2023												ÓRGANO RESPONSABLE		NIVEL PEI		NIVEL PP											
				Meta anual 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM	Meta anual 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIM	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM																		
2. Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional																																																							
2.1	Elaborar escritos de imputo de medios imputatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escritos de imputo, elaborados	60	60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	65	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	5	20	70	5	5	5	15	5	10	5	20	5	5	5	15	5	10	5	20	E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Mugaiza			POI
2.2	Asistir a diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Reporte/informe	48	55	4	9	4	17	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	3	11	60	4	9	4	17	4	4	4	12	5	10	5	20	4	4	3	11	65	5	10	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo			POI	
2.3	Elaborar informes o memorandos por cada procedimiento administrativo concluido.	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones, elaborados	12	15	1	2	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	15	1	2	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	20	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	5	L. Sáez - L. Gutiérrez -			POI	
2.4	Elaborar un informe de los procesos administrativos que representen riesgo en la gestión de la defensa.	Informe de procesos administrativos relevantes, presentado	2	1									1		1					1																														L. Sáez - L. Gutiérrez -			POI		
2.5	Elaborar un informe del impacto de las resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro	Informe de análisis, elaborado	2	2			1	1					1		1					2				1	1																									E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Mugaiza			POI		
3. Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante organismos nacionales e internacionales																																																							
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de imputo en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	Escritos para la defensa, elaborados	SR	SR			SR					SR				SR				SR	SR				SR																									SR	E Bravo - L. Sáez - Y. Macedo				
3.2	Asistencia a diligencia del proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Diligencias y/o entrevistas efectuadas	SR	SR			SR					SR				SR				SR	SR				SR																									SR	E Bravo - L. Sáez - Y. Macedo				
4. Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional																																																							
4.1	Elaborar escritos de defensa e imputo según estrategia planteada	Escrito elaborado	12	15	1	1	1	3	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	15	1	1	1	3	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	20	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	5	E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - Y. Macedo			POI	
4.2	Asistencia a diligencias de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscales a nivel nacional	Citaciones de investigación efectuadas	SR	SR																SR																																E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - Y. Macedo			POI
5. Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos																																																							
5.1	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos, relacionados a defensa de normas y lineamientos o procedimientos de observancia diligente emitidos por Consejo Directivo, TRASLU y Tribunal de Controversias de ser el caso	Informes de estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos o de observancia diligente, presentado	30	36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	36	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	40	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Mugaiza	OEI 05	AEI 05.02.03		
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	2	1	1																																													E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Mugaiza - K. Calderón			POI	
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Requerimientos de información atendidos	16	18	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	2	6	18	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	2	6	20	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2	5	E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Mugaiza - K. Calderón			POI	
5.4	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas como el MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	1	1							1	1								1																															E Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - E. Mugaiza	OEI 05	AEI 05.02.09		
5.5	Gestionar reuniones de coordinación con la Alta Dirección y gerencias para informar y actualizar estado y acciones de procesos judiciales y procedimientos administrativos relevantes para el OSIPTEL	Reunión de difusión de estado y acciones de procesos judiciales y procedimientos administrativos relevantes, efectuada	3	3							1	1			1	1				1	1																															K. Michán	OEI 05	AEI 05.02.02	
5.6	Diagnosticar y aplicación de herramientas tecnológicas facilitar la defensa de Osgitel	Informe de diagnóstico	1	1								1								1																																K. Michán			POI

[illegible]