

**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Objetivos Estratégicos Institucionales**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
<b>Objetivo Estratégico Institucional 01</b>											
OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil.	Índice	>1	>1	>1	>1	>1	1.14	114.10	GPRC
		Índice de precios de telefonía móvil.	Índice	<1	<1	<1	<1	<1	0.96	104.49	GPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	Índice	>1	>1	>1	>1	>1	1.65	164.80	GPRC
		Índice de precios de internet móvil.	Índice	<1	<1	<1	<1	<1	0.34	294.39	GPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	Índice	>1	>1	>1	>1	>1	1.26	126.30	GPRC
OEI.01	Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	Índice de precios de internet fijo.	Índice	<1	<1	<1	<1	<1	0.92	109.29	GPRC
		Índice de intensidad competitiva de TV de paga.	Índice	>1	>1	>1	>1	>1	1.08	108.30	GPRC
		Índice de precios de TV de paga.	Índice	<1	<1	<1	<1	<1	1.01	99.40	GPRC
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>											
OEI.01	Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de promoción de la competencia implementadas y/o mejoradas.	Porcentaje	38%	57%	100%	100%	100%	50%	131.58	GPRC
		% de herramientas de vigilancia de promoción de competencia con efectividad en su uso.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00	GPRC
		% de problemas de competencia analizados de manera oportuna.	Porcentaje	70%	73%	75%	78%	80%	96%	137.14	GPRC



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI.01.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.	% de problemas de competencia analizados que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje	75%	77%	80%	83%	85%	83%	110.67	GPRC
AEI.01.03	Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.	% de normas aprobadas bajo estándares RIA.	Porcentaje	75%	100%	100%	100%	100%	100%	133.33	GAL
		% de normas vigentes actualizadas (modificadas o derogadas).	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	5%	100.00	GPRC
AEI.01.04	Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a competencia ejecutados en plazo.	Porcentaje	70%	75%	80%	85%	90%	100%	142.86	GSF
01.05	Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido.	Porcentaje	80%	80%	85%	85%	90%	91%	113.75	STCCO/STTSC
		% de puntos principales de las resoluciones de los Cuerpos Colegiados confirmadas en segunda instancia.	Porcentaje	50%	60%	65%	65%	65%	82%	164.00	ST - CCO
		% de Informes de Investigación Preliminar efectivos.	Porcentaje	60%	60%	65%	65%	70%	80%	133.33	ST



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
<b>Objetivo Estratégico Institucional 02</b>											
OEI.02	Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.	Índice	0.80	0.85	0.85	0.85	0.9	0.97	120.85	GSF
		Índice de calidad del servicio de internet fijo.	Índice		0.8	0.8	0.85	0.85			GSF
		Índice de calidad del servicio de internet móvil	Índice		0.85	0.85	0.9	0.9			GSF
		Índice de calidad del servicio de TV de paga.	Índice		0.75	0.75	0.8	0.8			GSF
<b>Acciones estratégicas el OEI</b>											
02.01	Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de calidad de prestación implementadas y/o mejoradas.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	50%	100	GSF
		% de herramientas de vigilancia de la calidad de prestación de los servicios con efectividad en su uso.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	80%	100	GSF
		% de problemas de calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones analizados oportunamente.	Porcentaje	80%	82%	85%	87%	90%	83%	104.13	GSF



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI.02.02	Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	% de problemas de calidad de los servicios de telecomunicaciones que cuentan soluciones definidas.	Porcentaje			100%		100%			GPRC
AEI.02.03	Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	% de monitoreos que generaron soluciones.	Porcentaje	60%	65%	70%	75%	80%	16%	26.67	GSF
		% de supervisiones que generaron correcciones durante la supervisión.	Porcentaje	30%	30%	35%	35%	40%	68%	226.00	GSF
		% de compromisos de mejora de las empresas operadoras ejecutadas.	Porcentaje	50%	55%	60%	65%	70%	67%	134.26	GSF
		% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas.	Porcentaje	75%	80%	85%	85%	85%	67%	88.93	GSF
<b>Objetivo Estratégico Institucional 03</b>											
03	Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.	% de cumplimiento de los estándares de calidad de atención de los servicios de telecomunicaciones.	Porcentaje	-	LB	PD	PD	PD			GPRC
		% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	46%	PD	PD	PD	PD		No se evalúa	GPSU



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
Acciones estratégicas el OEI											
AEI.03.01	Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.	% herramientas de fortalecimiento del sistema de vigilancia de problemas de usuarios implementadas y/o mejoradas.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	75%	100.00	GPSU
		% de herramientas de vigilancia de calidad de atención a los usuarios con efectividad en su uso.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	75%	100.00	GPSU
		% de problemas de calidad de atención a los usuarios, analizados oportunamente.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	50%	100.00	GPSU
AEI.03.02	Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.	% de problemas de calidad de atención a usuarios que cuentan con políticas y/o estrategias definidas.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	38%	100.00	GPSU
03.03	Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados de manera oportuna.	% de requerimientos de supervisión referidos a la calidad de atención ejecutados en plazo.	Porcentaje	70%	75%	80%	85%	90%	73%	104.29	GSF
<b>Objetivo Estratégico Institucional 04</b>											
04	Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios que conocen sus derechos básicos.	Porcentaje	38%	PD	PD	PD	PD		No se evalúa	GPSU
		% de usuarios con problemas en su servicio que encontraron una solución adecuada.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD		No se evalúa	GPSU



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
Acciones estratégicas el OEI											
AEI 04.01	Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de herramientas informáticas puestas a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones implementados y/o mejorados.	Porcentaje	PD	PD	PD	PD	PD	60	100	GTICE
		% de usuarios que compararon entre planes y/o empresas operadoras antes de contratar.	Porcentaje	54%	PD	PD	PD	PD		No se evalúa	GPSU
		Nº de canales de información puesta a disposición de los usuarios.	Canales	45	45	45	45	45	45	100	GPSU
AEI 04.02	Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de soluciones anticipadas de reclamos favorables al usuario.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	64.20%	100.00	GPSU
		% de reclamos fundados en primera instancia.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	24.90%	100.00	GPSU
		% de soluciones anticipadas de recursos de apelación.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	1.40%	100.00	GPSU
04.03	Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios.	% de denuncias en las que se acreditó el cumplimiento de la empresa operadora.	Porcentaje	57%	60%	65%	70%	70%	70%	122.81	ST (TRASU)
		% de resoluciones del TRASU cumplidas.	Porcentaje	70%	72%	74%	75%	75%	72%	102.86	ST (TRASU)
		% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.	Porcentaje			LB	PD	PD			ST (TRASU)



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI 04.04	Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación brindado por el OSIPTEL.	Porcentaje		60%	PD	PD	PD			GPSU
AEI 04.05	Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	% de usuarios satisfechos con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	70%	100.00	GPSU
		% de usuarios evaluados satisfactoriamente con los servicios de educación brindados por el OSIPTEL.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	84%	100.00	GPSU
<b>Objetivo Estratégico Institucional 05</b>											
OEI.05	Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia.	Índice de reputación del OSIPTEL.	Índice	LB	PD	PD	PD	PD	0	0	GCC
<b>Acciones estratégicas el OEI</b>											
35.01	Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.	% de estrategias de comunicación diseñadas para cada stakeholder.	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00	GCC
		% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder.	Porcentaje	80%	95%	100%	100%	100%	97%	121.25	GCC
35.02	Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.	% de procesos concluidos en el año.	Porcentaje	19%	20%	20%	21%	21%	19%	100.00	PP
		% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año.	Porcentaje	70%	71%	71%	72%	72%	87%	124.29	PP
		% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año.	Porcentaje	92%	94%	94%	95%	95%	91%	98.91	PP



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI.05.03	Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.	% de buenas prácticas identificadas como replicables en la Institución.	Porcentaje	70%	80%	90%	90%	100%	70%	100.00	GPP
		% de espacios (*) en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión. * Por "espacios" se entiende a talleres, exposiciones, presentaciones y pasantías	Porcentaje	70%	70%	80%	80%	90%	67%	95.71	GPP
<b>Objetivo Estratégico Institucional 06</b>											
OEI.06	Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.	% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	Porcentaje	73%	76%	79%	83%	86%	77%	104.86	GPP
		% de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	71%	74%	77%	80%	83%	72%	100.91	GPP
		Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	>1	>1	>1	>1	>1			GPP
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>											
06.01	Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.	% de ejecución de las metas del PEI programadas.	Porcentaje	95%	95%	95%	95%	95%	91%	95.85	Alta Dirección
		% de metas programadas modificadas.	Porcentaje	10%	10%	8%	8%	8%	11%	110.00	GPP
06.02	Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.	% de certificaciones presupuestales aprobadas.	Porcentaje	95.0%	96.0%	97.0%	98.0%	98.0%	91.9%	96.69	GPP
		Índice de eficiencia de ejecución de recursos financieros.	Índice	1	1	1	1	1	1	100.00	GPP



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI.06.03	Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.	% de procesos clave rediseñados y alineados al PEI.	Porcentaje	50%	60%	80%	100%	-	44%	88.00	GPP
		% de procesos clave rediseñados e incorporados al ISO.	Porcentaje	30%	50%	80%	100%	-	35%	116.17	GPP
AEI.06.04	TICs integrados que soportan el negocio institucional.	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos.	Porcentaje	100%	PD	PD	PD	PD	100%	100.00	GTICE
		% de sistemas integrados.	Porcentaje		LB	PD	PD	PD			GTICE
		% de procesos que se encuentran sistematizados.	Porcentaje		LB	PD	PD	PD			GTICE
		% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	0%	0.00	GTICE
AEI.06.05	Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.	% del personal que participa en la gestión de la innovación del OSIPTEL.	Porcentaje	36%	49%	62%	75%	88%	36%	99.47	GPP
		% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Porcentaje	-	LB	PD	PD	PD			GPP
.06.06	Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.	% de riesgos altos y extremos institucionales sobre los cuales se han tomado acciones.	Porcentaje		95%	95%	95%	95%			GPP
		% de OEI con sus riesgos altos y extremos identificados.	Porcentaje	100%		100%		100%	80%	80.00	GPP
.06.07	Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.	% del sistema de gestión del conocimiento implementado.	Porcentaje	25%	75%	100%	0%	0%	25%	100.00	GPP
		% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	0%	0.00	GPP
		% de activos de conocimiento actualizados y valorados.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	0%	0.00	GPP
		% del personal que accede al sistema de gestión del conocimiento.	Porcentaje	LB	PD	PD	PD	PD	0%	0.00	GPP



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					Programación POI 2018		UO. RESPONSABLE
				2018	2019	2020	2021	2022	Ejecución	Cumplimiento	
AEI.06.08	Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.	Índice de clima laboral.	Índice	77%	78%	78%	79%	79%	76%	98.70	GAF
		% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño.	Porcentaje	LB	LB+2ptos %	Incr. 2ptos%	Incr. 2ptos%	Incr. 2ptos%	0%	0.00	GAF
AEI.06.09	Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento.	Porcentaje	95%	95%	96%	96%	97%	97%	102.11	GAF
		% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados.	Porcentaje	86%	87%	87%	88%	88%	85%	98.84	GAF
		% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido.	Porcentaje	70%	72%	75%	78%	80%	88%	125.71	GAF
<b>Objetivo Estratégico Institucional 07</b>											
OEI.07	Implementar la gestión de riesgo de desastres.	Nº de Informes de implementación y/o actualización de la gestión de Riesgos de Desastres.	Informes	1	1	1	1	1	1	100.00	GAF
<b>Acciones estratégicas el OEI</b>											
07.01	Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	Nº de informes de preparación del personal para casos de emergencia por desastres.	Informes	2	2	2	2	2	2	100.00	GAF
07.02	Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.	Nº de planes de acción formuladas y/o actualizadas para la gestión de riesgo de desastres.	Planes	1	1	1	1	1	1	100.00	GAF

Por definir

LB: Línea de base



**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Acción Estratégica**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 1: Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.**

Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 01.01</b>	<b>Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.</b>										
1	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y el equipo responsable (el proceso incorpora la determinación de prioridades para la elaboración de políticas y para la supervisión y fiscalización.	X				Proceso de vigilancia y análisis de mercado definido	1	1	100	GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST
2	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa		X	X		Información identificada	2	2	100	GPRC	GSF -GPSU-GOD-ST
3	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FTEL y para facilitar la labor de vigilancia				X	Mecanismo de cooperación establecido	1	0	0	GPRC	GSF -GPSU-GOD-ST
4	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FTEL de ser necesario			X		Sistemas identificados	1	1	100	GPRC	GSF -GPSU-GOD-ST
	Establecer los mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica, de haberse identificado la necesidad en el punto anterior.									GPRC	GTICE
	Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información.									GPRC	GTICE
	Integrar bases de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas relacionados a competencia.									GPRC	GTICE
	Generar reportes periódicos sobre los problemas en el mercado de telecomunicaciones que afectan la competencia, priorizando los mas relevantes e indicando cuales ya han sido analizados y sobre cuales se ha tomado acción.		X	X	X	Reportes	3	3	100	GPRC	-
	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis del mercado de telecomunicaciones.	X			X	Listado de herramientas elaborado	2	2	100	GPRC	GTICE



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 01.02</b>	<b>Políticas y estrategias formuladas e implementadas para promover la competencia entre empresas operadoras.</b>										
1	Realizar estudios a profundidad sobre los problemas que afectan la competencia en los mercados de telecomunicaciones.				X	Documento de Trabajo	6	6	100	GPRC	GSF -GPSU-GOD-ST-GAL
2	Establecer los cargos de terminación en las redes móviles.	X				Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	100	GPRC	GAL
3	Establecer marco normativo de tarifas de mercado de cable (decos).	X				Propuesta de norma	1	1	100	GPRC	GPSU-ST-GAL
4	Realizar modificaciones al Reglamento de Tarifas.			X		Propuesta de norma	1	1	100	GPRC	GSF-GPSU-GAL
5	Elaborar el listado de infracciones y desarrollo del marco conceptual para la determinación de sanciones asociadas a incumplimientos de normas de telecomunicaciones emitidas por el OSIPTEL									GPRC	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
6	Formular el cálculo de multas del TUO de infracciones				X	Informe con fórmulas de calculo	1	0	0	GPRC	GSF -GAL
7	Realizar Benchmarks de tarifas, cargos y/o tratamiento de problemas identificados en los mercados de telecomunicaciones		X		X	PPT	3	3	100	GPRC	GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
8	Evaluar la regulación/desregulación de ciertos servicios.				X	Informe de análisis de mercado TUP-M	2	1	50	GPRC	GPSU-GOD-ST-GAL
	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.									GPRC	GCC-ST
	<b>Marco normativo actualizado bajo estándares RIA para beneficio del mercado de telecomunicaciones.</b>										
	Evaluar la eficacia de las normas vigentes que haya emitido el Consejo Directivo, e identificar aquellas que corresponden ser modificadas o derogadas.									GPRC	GSF-GPSU-GOD-PP-ST
	Adecuar la normativa vigente bajo los estándares del RIA.									GPRC	GSF-GPSU-GOD-PP-ST
	Asesora sobre los estándares RIA en la elaboración de normas que apruebe el Consejo Directivo	X	X	X	X	Asesorías	SR	11		GAL	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
	Elaborar y difundir una matriz que contenga las principales normas evaluadas y calificadas desde no eficaces a muy eficaces.									GAL	-



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 01.04</b>	<b>Supervisión del mercado de telecomunicaciones de manera oportuna.</b>										
1	Realizar un diagnóstico de recursos humanos y materiales requeridos para fortalecer el monitoreo, mitigar prácticas anticompetitivas y promover competencia	X	X			Diagnóstico	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
2	Coordinar con GPRC el proceso de planificación y priorización de las acciones de monitoreo	X	X			Reuniones de Coordinación	2	4	200	GSF	GPRC-GPSU-GOD
3	Coordinar estrechamente con GPRC para entregar la información recogida, de modo que se integre a las bases de datos en donde corresponda	X	X	X	X	Reuniones de Coordinación	4	6	150	GSF	GPRC-GPSU-GOD
4	Evaluar los esquemas de compromiso de mejora, multas y sanciones según corresponda									GSF	GPRC-GPSU-GOD
5	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia	X	X			Matriz de Requerimientos	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
6	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a competencia	X	X			Reuniones de Coordinación	2	3	150	GSF	GPRC-GPSU-GOD
7	Evaluar los esquemas de multas y sanciones según corresponda	X	X	X	X	Informe de Evaluación	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
<b>AEI 01.05</b>	<b>Solución de controversias de libre y leal competencia eficiente y oportuna para las empresas operadoras.</b>										
	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente		X	X	X	Diagnostico / análisis de prácticas	4	4	100	ST	GPRC-GSF-GPSU-GOD
	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias electrónicas anónimas para la identificación de conductas anticompetitivas y/o desleales				X	Sistema desarrollado	1	1	100	ST	GTICE
	Gestionar el desarrollo de un sistema de denuncias y reclamaciones electrónicas formales para los procedimientos de controversias				X	Sistema desarrollado	1	0	0	ST	GTICE
	Elaborar una guía del programa de clemencia en telecomunicaciones			X	X	Guía elaborada	1	1	100	ST	GAL
	Elaborar los lineamientos para la graduación de multas de la Primera y Segunda Instancia de Solución de Controversias									ST	GAL
	Elaborar un documento que establezca los principios generales para la realización de investigaciones sobre potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales									ST	-



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
7	Elaborar documentos de abogacía de la competencia en el mercado de telecomunicaciones									ST	GPRC-GAL
8	Realizar reuniones intergerenciales para recabar información sobre posibles conductas anticompetitivas o desleales	X		X		Acta de reunión	2	2	100	ST	GPRC-GSF-GPSU-GOD
9	Establecer los mecanismos necesarios para evaluar y monitorear el desempeño de los Cuerpos Colegiados	X				Mecanismo necesario establecido	1	1	100	ST	-
10	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	X				Matriz	1	1	100	ST	-
11	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	X				Informe de análisis	1	1	100	ST	



**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Acción Estratégica**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2: Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación a lo ofrecido por las empresas operadoras.**

Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 02.01</b>	<b>Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios.</b>										
1	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado y un equipo responsable. Este proceso incorpora la determinación de prioridades para la elaboración de políticas y estrategias; las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización además de la comunicación de los resultados del análisis a nivel interno y externo del OSIPTEL	X	X	X	X	Proceso de Vigilancia Establecido	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-ST
2	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa		X	X		Información identificada	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-ST
3	Establecer los mecanismos necesarios de cooperación para solicitar información de manera conjunta con el MTC y FITEL y para facilitar la labor de vigilancia				X	Mecanismo de Cooperación establecidos	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-ST
4	Identificar todos los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas. Evaluar convenio con el MTC y FITEL de ser necesario			X		Sistemas Identificados	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-ST
	Establecer los mecanismos necesarios para contar con información a tiempo real y de acceso directo frente a aquella que reporta la empresa operadora de manera periódica				X	Mecanismos Establecidos	1	1	100	GSF	GTICE
	Automatizar el proceso de control de calidad y consistencia de la información. Incluye la implementación de scripts que permitan tener alertas de cualquier temática que esté fuera de los rangos esperados									GSF	GTICE
	Integrar bases de datos sobre la información existente y la ausente generada en cuanto a problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)			X	X	Bases de Datos Integradas	1	1	100	GSF	GTICE
	Automatizar todo el procesamiento de las brechas y problemáticas de acceso y asequibilidad por tipo de servicio									GSF	GTICE
	Identificar problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)	X	X	X	X	Informe identificando problemas de calidad	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-ST
	Generar reportes periódicos sobre los problemas de calidad de la prestación de los servicios (por tipo de servicio)		X	X	X	Reportes de problemas de calidad	9	9	100	GSF	-



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
11	Determinar las prioridades para el proceso de supervisión y fiscalización.	X				Informe de priorización de supervisión y fiscalización (Prioridades)	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
12	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	X			X	Listado de Herramientas elaborado	2	2	100	GSF	GTICE
<b>AEI 02.02</b>	<b>Estándares de calidad adecuada ofrecidos a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.</b>										
5	Modificación de norma de calidad, incluyendo temas de Continuidad rural y cobertura así como estándares de calidad cercana a la experiencia del usuario									GPRC	GSF-GPSU-GOD-GAL
<b>AEI 02.03</b>	<b>Monitoreo, compromisos de mejora, supervisión y fiscalización eficaz de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.</b>										
1	Evaluar e implementar mecanismos de prevención que den alertas tempranas para evitar incumplimientos	X	X			Mecanismos Nuevos y/o Mejorados	3	3	100	GSF	
2	Implementar alternativas innovadoras costo-efectivas de monitoreo.	X	X			Nuevos Mecanismos Costo- Efectivos	2	2	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
3	Realizar un diagnóstico de la demanda actual y futura de supervisión en el contexto institucional, adoptando las mejores prácticas internacionales para potenciar la función supervisora y que responda a los requerimientos del mercado	X	X		X	Diagnóstico	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad				X	Reporte comparativo en la web institucional	2	2	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-GTICE-GCC



Evaluación del PEI 2018 - 2022

Año 2018

Acción Estratégica

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 3: Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.											
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018			UO		
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
AEI 03.01	<b>Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.</b>										
1	Establecer el proceso de vigilancia y análisis del mercado, así como las funciones que correspondan a cada integrante del equipo responsable.	X				Proceso de vigilancia establecido	1	1	100	GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST
2	Identificar la información que resulte necesaria para realizar las labores de vigilancia, específicamente aquella a la que el OSIPTEL no accede por obligación normativa	X				Listado de información	1	1	100	GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST
3	Identificar la información de los sistemas de las empresas operadoras a los que el OSIPTEL debería acceder directamente para consultas.			X		Listado de información	1	1	100	GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE
4	Establecer los mecanismos necesarios para contar con la información que se considere pertinente en tiempo real de los sistemas de las empresas operadoras				X	Propuesta de mecanismo	1	0	0	GPSU	GTICE
8	Identificar y cuantificar los problemas de la calidad de la atención a los usuarios.		X			Reporte de problemas	1	1	100	GPSU	GPRC- GSF-GOD-ST
9	Generar reportes periódicos sobre los problemas detectados en el mercado de telecomunicaciones que afectan a los usuarios.									GPSU	GSF-GOD-ST
10	Elaborar y remitir a GTICE el listado de herramientas necesarias para el análisis de los problemas con la calidad de atención de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	X			X	Listado de herramientas	2	2	100	GPSU	GTICE
3.02	<b>Políticas y estrategias formuladas e implementadas para proteger al usuario de servicios de telecomunicaciones.</b>										
	Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles									GPRC	GSF-GOD-GAL-ST-GPSU
	Definir por parte del equipo de vigilancia, los plazos de atención de los requerimientos de supervisión referidos a normativa de usuarios que realizará la GSF		X	X		Informe definiendo plazos	1	1	100	GPSU	
	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones (*)	X	X	X	X	Propuesta de comunicado	SR	0		GPSU	GPRC-GSF-GOD-GCC
	Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras	X	X	X	X	Informe de análisis	SR	0		GPSU	GSF - GOD - GPRC - ST



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
6	Realizar estudios de análisis de las problemáticas en la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los que se definan los instrumentos que atenderán cada una de estas problemáticas.									GPSU	GSF-GOD-ST-GPRC
<b>AEI 03.03</b>	<b>Supervisión de la calidad de atención a usuarios de los servicios de telecomunicaciones, brindados de manera oportuna.</b>										
1	Definir las temáticas prioritarias por zona geográfica para monitoreo y supervisión.	X				Informe definiendo temáticas priorizadas	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
2	Identificar formas innovadoras y costo efectivas de monitoreo y supervisión.		X			Informe identificando formas innovadoras	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD
3	Evaluar continuamente el esquema de monitoreo, compromisos de mejora, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.									GSF	GPRC-GPSU-GOD
4	Difundir comparaciones de empresas en el cumplimiento de los indicadores de calidad de atención a los usuario		X		X	Reporte comparativo en la web institucional	2	2	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD-GTICE-GCC
5	Elaborar y difundir una matriz que contenga los principales requerimientos que necesitan actualización, además de los criterios de prioridad e importancia		X			Matriz de requerimientos	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU
	Realizar las coordinaciones necesarias para la fijación de plazos para la respuesta a los requerimientos referidos a calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones	X	X			Reuniones de Coordinación	2	2	100	GSF	GPRC-GPSU
	Evaluar continuamente el esquema de monitoreo, multas y sanciones para lograr un sistema que sea efectivo en obtener los cambios de comportamiento de las empresas operadoras deseados.	X	X	X	X	Informe de Evaluación	1	1	100	GSF	GPRC-GPSU-GOD

gún disponibilidad



**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Acción Estratégica**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 4: Empoderar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.											
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Unidad de Medida	Programación POI 2018			UO	
		2018					Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 04.01</b>	<b>Información para la toma de decisiones, actualizada en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</b>										
1	Desarrollar y difundir mecanismos para informar sobre los planes tarifarios, sus cambios y/o los de mayor conveniencia para los usuarios dado sus patrones de consumo.									GPRC	GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
2	Desarrollar y difundir aplicaciones para captar información sobre problemas de los usuarios y para informar a estos sobre los estándares de atención.									GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
3	Gestionar un nuevo texto de la norma Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que sea de fácil entendimiento por los usuarios.			X		Propuesta de Nuevo texto de CDU	1	1	100	GPSU	-
4	Elaborar el decálogo de derechos básicos del usuario de telecomunicaciones.		X			Decálogo aprobado	1	0	0	GPSU	-
5	Previo análisis de factibilidad, desarrollar y difundir aplicaciones para que los usuarios cuenten con la información de calidad de los servicios que contratan y, de ser el caso, reciban automáticamente el reembolso que corresponde.									GPSU	GPRC-GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
6	Evaluar los aplicativos web o móviles que brindan información relevante a los usuarios y priorizar sus mejoras.		X			Plan de trabajo bianual	1	1	100	GPSU	GSF-GOD-ST-GTICE-GCC
	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las necesidades identificadas con las gerencias usuarias.	X	X	X	X	Sistema Implementado	4	3	75	GTICE	GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD-GCC
<b>12</b>	<b>Intervención en el proceso de solución de reclamos de usuarios, eficaz para beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</b>										
	Gestionar el acceso a la información de los sistemas de reclamos en primera instancia.				X	Documento de análisis	1	1	100	GPSU	GG-GCC-GTICE-GAL
	Analizar la información brindada por los sistemas de reclamos en primera instancia de las empresas operadoras y proponer acciones correctivas que se ameriten.									GPSU	GPSU
	Difundir a los usuarios rankings de empresas operadoras que brindan solución de reclamos para beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.		X		X	Análisis de ranking distribuido	2	3	150	GPSU	-
	Desarrollar un estudio para identificar nuevos mecanismos y definir los requisitos y recursos necesarios para reducir significativamente los plazos de resolución de primera instancia.									GPSU	-



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 04.03</b>	<b>Solución de quejas y apelaciones efectivo para el beneficio de los usuarios.</b>										
1	Sistematizar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respetivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas			X	X	Reporte de análisis de casuística	3	3	100	ST(TRASU)	GPSU-GOD-ST
2	Gestionar la integración de los sistemas SISTRAM y SISDOC para la emisión electrónica de resoluciones del TRASU									ST(TRASU)	GTICE
3	Gestionar el desarrollo e implementación de una plataforma o sistema que permita la elevación de expediente de apelación y queja en formato digital desde la primera instancia hasta el TRASU									ST(TRASU)	GTICE
5	Desarrollar un estudio para identificar nuevos mecanismos y definir los requisitos y recursos necesarios para reducir significativamente los plazos de resolución de segunda instancia									ST(TRASU)	GPSU
6	Desarrollar modelos estandarizados de resoluciones según casuística	X	X			Modelos estandarizados de resoluciones	20	146	730	ST(TRASU)	
<b>AEI 04.04</b>	<b>Orientación efectiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</b>										
1	Revisar, actualizar e implementar el Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación.	X	X	X	X	Modelo de Calidad de Atención actualizado	1	1	100	GPSU	GOD
	Elaborar e implementar el Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM).	X	X	X	X	Plan aprobado	1	1	100	GPSU	GOD
	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios.			X		Propuesta de mecanismo	1	1	100	GPSU	GOD
	Realizar encuesta sobre Calidad de Atención del Servicio de Orientación del OSIPTEL.			X		Encuesta	1	0	No se evalúa	GPSU	GOD
	Monitorear y supervisar el cumplimiento de indicadores de la Carta de Servicio de Orientación al Ciudadano.	X	X	X	X	Reportes de resultados de medición de compromisos	4	4	100	GPSU	GOD
	Revisar, actualizar y supervisar el cumplimiento de indicadores del Procedimiento de Atención y Orientación a Usuarios, P-PAO-01.	X	X	X	X	Reportes de resultados de medición de indicadores	4	4	100	GPSU	GOD
	Revisar y analizar experiencias internacionales sobre atención y acercamiento a usuarios.				X	Informe de análisis	1	1	100	GPSU	GOD



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
8	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que brinden mayor y mejor información y orientación sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y promueva la solución anticipada de reclamos y recursos.		X		X	Mesa de trabajo establecida	1	1	100	GPSU	
						Protocolo elaborado	1	1	100	GPSU	GOD
<b>AEI 04.05</b>	<b>Educación especializada en derechos y deberes para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.</b>										
1	Establecer los temas que se van abordar en los esfuerzos de educación.				X	Temario de educación al usuario	1	1	100	GPSU	GOD
2	Establecer mesas de trabajo con las empresas operadoras para que promuevan la educación de los usuarios en relación al uso de los servicios de telecomunicaciones.		X		X	Mesas de trabajo establecida	1	1	100	GPSU	GOD
3	Promover la firma de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la realización conjunta de actividades educativas dirigidas a los usuarios.		X			Plan de actividades	1	1	100	GPSU	GOD
4	Entablar relaciones con organizaciones educativas para promover la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.		X			Reporte de acciones	1	1	100	GPSU	GOD



**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Acción Estratégica**

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

Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018			UO		
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 05.01</b>	<b>Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.</b>										
1	Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá Planes por cada stakeholder.	X				Plan aprobado	1	1	100	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
2	Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones.		X	X	X					GCC	GAF
3	Diseñar encuestas on line para evaluar la reputación del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales.	X				Encuesta	1	1	100	GCC	GCC/GTICE
4	Distribuir encuestas on line para evaluar la reputación (incluyendo transparencia, ética y responsabilidad social) del OSIPTEL en los stakeholders Entidades Públicas; Empresas Operadoras; Proveedores; Cliente Interno; Asociaciones de usuarios y gremios; y Organismos internacionales.			X	X	Distribuciones	2	2	100	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
	Contratar encuesta omnibus a empresa especializada.				X	Encuesta	1	1	100	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
	Construir el Índice de Reputación del OSIPTEL.	X				Índice diseñado	1	0	0	GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
	Publicación del Índice de Reputación del OSIPTEL.									GCC	TODA LA INSTITUCIÓN
	<b>Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.</b>										
	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL.	X	X	X	X	Asistencias	SR	0		PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GPP-GTICE
	Coordinar frecuentemente con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo en el Poder Judicial según sea el caso, para que exista coherencia de criterios, defensa integrada y retroalimentación.	X	X	X	X	Acta de coordinaciones	3	4	133	PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GAL
	Detectar y elaborar reportes trimestrales de seguimiento en la defensa de normas que establezcan disposiciones que influyan en la gestión de OSIPTEL.		X	X	X	Informe de estado	30	38	127	PP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
	Detectar y elaborar reportes trimestrales de seguimiento en la defensa de lineamientos o precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Controversias.		X	X	X					PP	ALTA DIRECCIÓN-CD-ST



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
5	Analizar y clasificar por temática la jurisprudencia relevante obtenida en la defensa de pronunciamientos y normativa de OSIPTEL, registrándola trimestralmente para conocimiento de unidades involucradas.		X	X	X	Registro	SR	1		PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAL
6	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un mecanismo alternativo de solución de conflicto y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos.	X		X		Reporte de resultados del diagnóstico y evaluación	1	1	100	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF
7	Detectar y gestionar defensa de expedientes con una antigüedad mayor a 04 años, precisando aquellos que generan contigencia a OSIPTEL, para lo cual se elaborará informe legal respectivo.	X		X		Escrito y/o informe judicial	65	67	103	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF
8	Gestionar y digitalizar los expedientes judiciales a cargo de la Procuraduría.			X		Registro	650	700	108	PP	GTICE
9	Identificar procesos judiciales y administrativos más relevantes, y reportar a la Alta Dirección los riesgos que puedan influir en la gestión de la defensa de los mismos.	X	X	X		Informe de resultados	2	2	100	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GPSU-GOD-ST-GAF-GPP
10	Establecer mecanismos de coordinación con la PP del MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL.		X			Mecanismos de coordinación establecidos	3	3	100	PP	ALTA DIRECCIÓN-GPRC-GSF-GAL
11	Fortalecimiento de la Procuraduría Pública.			X		Informe técnico	1	1	100	PP	GPP-GAF
<b>Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.</b>											
	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL.	X	X	X	X	Coordinaciones	SR	0		RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN
	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional.	X	X	X	X	Participación	10	13	130	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN, GERENCIAS DE LÍNEA
	Gestionar la participación del OSIPTEL con organismos y entidades internacionales.	X	X	X	X	Postulaciones	1	1	100	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN, GERENCIAS DE LÍNEA
	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional.	X	X	X	X	Contribuciones	6	9	150	RR.II. - GPP	ALTA DIRECCIÓN, GERENCIAS DE LÍNEA



Evaluación del PEI 2018 - 2022

Año 2018

Acción Estratégica

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.											
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
AEI 06.01	<b>Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.</b>										
1	Gestionar la implementación y seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	X				Comité aprobado	1	1	100	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
						Proceso diseñado	1	1	100	Planeamiento - GPP	
						Proceso en uso	1	1	100	Planeamiento - GPP	
						Cursos	2	2	100	Planeamiento - GPP	
						Plan de trabajo aprobado	1	1	100	Planeamiento - GPP	
2	Revisar y rediseñar el Programa Presupuestal del OSIPTEL de acuerdo a los lineamientos del PEI.	X				PP actualizado	1	1	100	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
						PP rediseñado	1	1	100	Planeamiento - GPP	
3	Monitorear de manera permanente la ejecución de metas programadas por el OSIPTEL para evaluar su grado de cumplimiento y avance.	X	X	X	X	Evaluación	4	4	100	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
3	Aplicar un sistema de seguimiento con frecuencia mensual en lugar de trimestral	X	X	X	X	Herramienta en uso	1	1	100	Planeamiento - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
						Reportes de seguimiento	3	3	100	Planeamiento - GPP	
4	Gestionar el desarrollo de una evaluación independiente respecto a la gestión del OSIPTEL.									Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
06.02	<b>Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.</b>										
1	Revisar y rediseñar el Proceso de Programación Presupuestaria.	X	X			Charla	1	1	100	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS
2	Unificar el proceso de programación presupuestaria con las fases de ejecución y evaluación.									Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS
3	Monitorear la Ejecución Presupuestaria de forma permanente para evaluar su avance respecto de las metas y el PAC.	X	X	X	X	Informes de evaluación	4	4	100	Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS
4	Evaluar la eficiencia del Presupuesto.	X	X	X	X					Ppto-GPP	TODAS LAS GERENCIAS



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 06.03</b>	<b>Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.</b>										
1	Actualizar el MAPRO, de acuerdo con el PEI 2018 -2022 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública.		X	X	X	Documento actualizado	2	0	0	Racionalización - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
2	Incorporar macro procesos, procesos y procedimientos clave rediseñados del MAPRO al SGC.	X	X	X	X	Documentos aprobados	33	17	52	SGC- GPP	TODAS LAS GERENCIAS
3	Adecuar los documentos del SGC conforme al PEI 2018 – 2022, Norma ISO 9001:2015 y lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública.	X	X			Documentos aprobados	7	6	86	SGC- GPP	TODAS LAS GERENCIAS
4	Certificar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a la versión ISO 9001:2015.									SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
5	Adecuar el Modelo de Gestión del OSIPTEL, conforme Modelos de Excelencia en Gestión.									SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
6	Participar en eventos y concursos que permitan evidenciar que el Modelo de Gestión del OSIPTEL se gestiona con excelencia.									SGC - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
7	Diseñar el proceso de sistema de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	X				Proceso diseñado	1	1	100	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-ST
8	Implementar el proceso de vigilancia para el soporte de los objetivos estratégicos.	X	X			Proceso en uso	1	1	100	Planeamiento - GPP	GPRC-GSF-GPSU-ST
9	Optimizar la encuesta del cliente interno (ESCI) para focalizar la evaluación de los Gerentes/Subgerentes de cada U.O.		X			Informe de Resultados	2	2	100	Racionalización - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
<b>AEI 06.04</b>	<b>TICs integrados que soportan el negocio institucional.</b>										
1	Implementar las soluciones tecnológicas, de acuerdo a las brechas identificadas con las gerencias usuarias.	X	X	X	X	Necesidades identificadas	1	2	200	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-GAL-ST
2	Mantener el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.		X	X	X	Auditoria	2	2	100	GTICE	PD-GG-GAF-GAL-GPP
3	Mejorar las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución.	X	X	X	X	Soluciones mejoradas	2	3	150	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GOD-GAL-ST-PP
4	Desarrollar herramientas estadísticas como apoyo a la gestión de las unidades orgánicas del OSIPTEL	X	X	X	X	Herramientas estadísticas	7	7	100	GTICE	GPRC-GSF-GPSU-ST
5	Gestionar la conformación de un Comité de Integración de Procesos para identificar las necesidades de integración de procesos y sistemas de información	X				Grupo de trabajo	1	1	100	GTICE	GG-GPP-GSF-GPRC-GPSU-GAF-ST-GAL-GOD
6	Identificar las necesidades de automatización y sistematización de procesos.									GTICE	Comité de Integración de Procesos-GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD
7	Identificar los sistemas actuales que soportan los procesos mapeados y definir con las áreas usuarias, las necesidades de integración.									GTICE	Comité de Integración de Procesos-GPSU-GSF-GAL-TRASU-GPRC-GOD
8	Elaborar un Plan de Trabajo y dimensionamiento de recursos para la integración de sistemas de los procesos definidos por el Comité de Integración de Procesos.									GTICE	Comité de Integración de Procesos



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
9	Elaborar un estudio técnico para implementar una infraestructura mixta: On Premise y Cloud, de acuerdo a la necesidades institucionales			X		Informe técnico	1	1	100	GTICE	-
10	Categorizar los requerimientos de las áreas usuarias a GTICE, de manera que se le pueda atribuir a cada categoría un plazo de atención.		X			Requerimientos categorizados	1	1	100	GTICE	-
11	Afianzar el "GTICE Informa"		X	X	X	GTICE Informa	3	3	100	GTICE	-
12	Consolidar los pedidos de las herramientas priorizadas, definir tipo de atención, plazos, costo estimado y gestionar la aprobación de las prioridades del año ante GG.									GTICE	GPRC-GSF-GPSU-GG
<b>AEI 06.05</b>	<b>Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.</b>										
1	Identificar nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y utilizando más eficientemente los recursos con iniciativas de creatividad.		X			Prototipos identificados	3	3	100	Innovación - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Gestionar las ideas de innovación	X	X	X	X	Registro	12	11	92	Innovación - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
3	Desarrollar las Iniciativas de Innovación	X	X	X	X	Iniciativa desarrollada	3	3	100	Innovación - GPP	TODAS LAS GERENCIAS
4	Implementar el Laboratorio de Innovación del OSIPTEL									Innovación - GPP	GPP
5	Fomentar una cultura de innovación del OSIPTEL	X	X	X	X	Acciones realizadas	4	4	100	Innovación - GPP	GAF-GCC
6	Aprobar el Sistema de Innovación	X				Marco Estratégico de innovación aprobado	1	1	100	Innovación - GPP	
						procesos aprobados	2	1	50	Innovación - GPP	
<b>06.06</b>	<b>Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.</b>										
1	Identificación de riesgos alineados al PEI			X		Matriz de riesgos	2	2	100	Racionalización - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Gestión de control de riesgos				X					Racionalización - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
<b>06.07</b>	<b>Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.</b>										
1	Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)			X	X	Capacitaciones	2	1	50	RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
2	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO			X	X	Mesa de trabajo establecida	1	1	100	RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
3	Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento			X		Diagnóstico	1	1	100	RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
4	Elaborar propuesta para compartir/crear el conocimiento (activo de conocimiento)									RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
5	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento				X	Propuesta de herramienta informática	1	0	0	RR.II. - GPP	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
<b>AEI 06.08</b>	<b>Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.</b>										
1	Diseñar e implementar un programa de retención del talento y gestión del compromiso. Supone liderazgo en las gerencias y subgerencias, buen clima laboral, condiciones adecuadas para el trabajo, entre otros. Revisión Bianual			X		Programa	1	0	0	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
2	Diseñar un plan de desarrollo de personas PDP - Plan de Capacitación institucional	X				Plan Aprobado	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
3	Diseñar espacios de capacitación continua y formales (campus virtual) alineados a las necesidades de cada gerencia.		X			Reporte de cursos virtualizados	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
4	Evaluación de desempeño: Competencias.				X	Evaluación	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
5	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2018 / 2019 / 2010 / 2021 / 2022 / 2023	X			X	Reporte de Metas	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
6	Evaluación de Desempeño: Metas									RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
7	Elaboración de perfiles de puestos adecuados al ROF vigente.									RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
8	Realizar un diagnóstico de las capacidades internas actuales a nivel de gerentes y especialistas (Evaluación de Habilidades Directivas).			X		Informe de Diagnóstico	1	1	100	RR.HH.- GAF	
9	Formular los planes de sucesión para todos los puestos críticos y claves de modo que se reduzcan los riesgos por salida de colaboradores y se asegure la continuidad de operaciones. Revisión bianual			X		Mapa de Sucesión	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
10	Diseñar e implementar un programa de atracción del talento e identificar nuevas fuentes de talento. Revisión Bianual.		X			Programa	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
11	Diseñar e implementar un programa de Formación de Líderes (Revisión Bianual)			X		Programa	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
12	Implementar un programa de comunicación interna que brinde información institucional relevante para los colaboradores.	X				Plan Aprobado	1	1	100	RR.HH.- GAF	TODAS LAS GERENCIAS
14	Monitorear a los egresados del Curso de Extensión Universitaria que ofrece el OSIPTEL				X	Informe de monitoreo	1	1	100	RR.HH.- GAF	
15	Diseño e implementación del Sistema de Conflicto de Intereses del OSIPTEL.		X			Sistema Implementado	1	1	100	GAL	GAF / GCC



Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018				UO	
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 06.09</b>	<b>Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.</b>										
1	Explorar nuevos mecanismos que permitan rentabilizar los recursos financieros que no se utilizarán a corto plazo.			X		Estudio	1	0	0	Finanzas - GAF	GPP
2	Gestionar adecuadamente los saldos que la institución determine como reserva para situaciones de desastres.				X					Finanzas - GAF	GAF-LOGÍSTICA
3	Mejorar el P-PAP-04 que permita optimizar los tiempos en los procesos de contratación	X				Informe de resultados	1	1	100	Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
4	Gestionar la ejecución del PAC, monitoreando sus niveles de cumplimiento respecto de los objetivos operativos	X	X	X	X	Evaluación	12	6	50	Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
5	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	X	X	X	X	Informe presentado	4	2	50	Logística - GAF	GPRC-GSF-GPSU-GOD-PP-ST
6	Mejorar el sistema de monitoreo de aportes por parte de las empresas operadoras.		X			Actualizaciones	2	2	100	Aportes - GAF	GTICE



**Evaluación del PEI 2018 - 2022**  
**Año 2018**  
**Acción Estratégica**

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 7: Implementar la gestión de riesgo de desastres.											
Tipo	Acción Estratégica / Actividad Operativa	Cronograma				Programación POI 2018			UO		
		2018				Unidad de Medida	Programación	Ejecución	Cumplimiento %	Responsable	Contribuyente
		T1	T2	T3	T4						
<b>AEI 07.01</b>	<b>Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.</b>										
1	Identificar desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos		X			Informe de identificación de desastres	1	1	100	GAF	TODAS LAS GERENCIAS
2	Elaborar un Plan de control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad			X		Plan	1	1	100	GAF	TODAS LAS GERENCIAS
3	Diseñar e implementar un Sistema de alerta temprana que logre minimizar el impacto potencial del riesgo				X	Plan	1	1	100	GAF	TODAS LAS GERENCIAS
4	Diseñar e implementar un Plan de preparación ante emergencia por desastres que sea de carácter oportuno				X	Plan	1	1	100	GAF	TODAS LAS GERENCIAS
<b>AEI 07.02</b>	<b>Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.</b>										
1	Diseñar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres									GAF	TODAS LAS GERENCIAS
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente									GAF	TODAS LAS GERENCIAS
3	Diseñar e implementar un plan de reconstrucción post-desastre alineado con una estrategia de gestión financiera adecuada									GAF	TODAS LAS GERENCIAS

