



# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

**2025 - 2030**

## PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el documento de gestión estratégica que orienta el accionar de la institución y se encuentra elaborado en concordancia con: el Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2024-2030<sup>1</sup> de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, la Guía para el Planeamiento Institucional, actualizada por Resolución de Presidencia de consejo Directivo N° 0055-2024-CEPLAN/PCD y la Guía para elaboración de indicadores de políticas y planes del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico o tipo – CEPLAN, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD

El OSIPTEL, como institución adscrita a la PCM, tiene la responsabilidad de ejercer sus principales funciones de regulación y supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones. En línea con dicho mandato, está comprometido en mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú, a través de las telecomunicaciones, orientando su política institucional a promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios, así como a mejorar la calidad de los servicios y la calidad de atención a los usuarios.

El PEI del OSIPTEL para el periodo 2025-2030 contiene el marco estratégico de la institución como son: La situación futura deseada, la misión, los objetivos estratégicos institucionales, las acciones estratégicas institucionales y la ruta estratégica. Dicho marco estratégico ha sido revisado por el Grupo de Trabajo para el Planeamiento Institucional de acuerdo a las coordinaciones y propuestas formuladas por el Equipo Técnico, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00066-2024-PE/OSIPTEL y designado para tal fin.

---

<sup>1</sup> Aprobado el 29 de diciembre del 2023 a través de la Resolución Ministerial N° 317-2023-PCM.

## Tabla de contenido

### Contenido

<b>1. MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	4
1.1. SITUACIÓN FUTURA DESEADA.....	4
1.2. MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES .....	4
1.4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES .....	6
1.5. RUTA ESTRATÉGICA.....	9
<b>2. ANEXOS</b> .....	11
2.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes .....	11
2.2. Anexo B-2: Matriz de articulación de las Políticas Nacionales y el PEI.....	12
2.3. Anexo B-3: Matriz de plan estratégico Institucional.....	14
2.4. Fichas técnicas de indicadores de OEI/AEI.....	22

## 1. MARCO ESTRATÉGICO

### 1.1. SITUACIÓN FUTURA DESEADA

Al año 2030, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL será la entidad pública autónoma más reconocida del país por su impacto sostenido en la mejora de la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones, superando el 78% de satisfacción con la calidad de atención brindada a través de sus distintos canales de atención a nivel nacional.

Aliada con la innovación tecnológica, garantiza la regulación efectiva del mercado de telecomunicaciones a nivel nacional, promoviendo la competencia, no sólo por precios sino también por calidad. Lo que se refleja en la mejora del índice de intensidad competitiva en el mercado. Asimismo, atendiendo el incremento de la conectividad digital y la universalización de la economía digital, promueve la generación de conocimiento para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y; haciendo uso intensivo de las herramientas tecnológicas para la supervisión, mejora la calidad del servicio a nivel nacional, logrando la mejora sostenible en el índice de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

El OSIPTEL se consolida como una entidad referente para las demás instituciones del Estado en la implementación del modelo de integridad. El equipo humano de la institución trabaja con integridad, diseñando soluciones innovadoras para la mejora continua de sus servicios, siempre con un enfoque de excelencia.

### 1.2. MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

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

*“Promover la calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”.*

### 1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

El OSIPTEL, en el marco de sus facultades, ha establecido seis Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI). Los primeros cuatro objetivos son de tipo 1<sup>2</sup> y están orientados hacia el usuario de servicios de telecomunicaciones. Los siguientes dos objetivos son de tipo 2<sup>3</sup> y están orientados a cambiar las condiciones internas del OSIPTEL, buscando consolidar los niveles de excelencia en la Institución.

Cabe mencionar que los Objetivos Estratégicos Institucionales se encuentran articulados al Objetivo Estratégico Sectorial 4 *“Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional”* y Acción Estratégica Sectorial 04.01. *Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población* del PESEM 2024-2030 de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

Asimismo, se encuentra articulado principalmente al *Eje 9: Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida* y al *Lineamiento 9.4: Reducir la brecha de infraestructura e impulsar inversiones en materia de transportes y comunicaciones* de la Política General de Gobierno, aprobada con Decreto Supremo N° 042-2023-PCM y actualizada con Decreto Supremo N° 075-2024-PCM.

<sup>2</sup> Los OEI de tipo 1 se refieren a la población a la cual sirve la entidad y cuyas condiciones busca mejorar con la entrega de sus bienes o servicios.

<sup>3</sup> Los OEI de tipo 2 se refieren a las condiciones internas que la entidad busca mejorar o fortalecer.

A continuación, se describen los seis Objetivos Estratégicos Institucionales del OSIPTEL:

**OEI 01. Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones:** Este objetivo busca empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, promoviendo el acceso a la información sobre sus servicios y derechos en materia de telecomunicaciones e impulsando el uso de herramientas digitales para gestionar la atención de sus requerimientos. Esto genera que los usuarios sean los principales defensores de sus derechos ante las empresas operadoras y que estas se encuentren motivadas a ofrecer mejores condiciones de servicio y así incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario:** Objetivo que busca mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras, a través de acciones de fiscalización con mayor alcance y escala, dentro del marco de la eficiencia, el uso intensivo de herramientas tecnológicas y la generación de una competencia por calidad derivada de la información a los usuarios respecto del desempeño comparativo entre dichas empresas.

**OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones:** Objetivo que busca mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones para la mayor satisfacción del usuario, desarrollando diversas estrategias y acciones que protejan a los usuarios e incentiven a las empresas operadoras a mejorar su desempeño; así como, brindar solución eficaz y oportuna a los recursos de apelación, quejas y denuncias presentados por los usuarios.

**OEI 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones:** Objetivo que busca la promoción efectiva de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, en todo el ámbito nacional, a través de un marco normativo actualizado y la pronta atención de las controversias que surgen por la práctica empresarial, generando incentivos para el desarrollo eficiente del mercado en favor de todos sus partícipes.

**OEI 05. Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés:** Este objetivo se centra en mejorar y consolidar la percepción y la confianza de los grupos de interés hacia el OSIPTEL, destacando su rol como regulador comprometido con la transparencia, la eficacia y la responsabilidad en el sector de las telecomunicaciones. Esto implica desarrollar iniciativas de comunicación estratégica, fomentar la participación de los usuarios, empresas y reforzar las acciones de rendición de cuentas. Al fortalecer su reputación, el OSIPTEL busca posicionarse como una institución técnica y especializada, contribuyendo a un entorno regulatorio que favorezca la competencia justa y la satisfacción del usuario final

**OEI 06. Fortalecer la gestión institucional:** Objetivo que busca la mejora continua de la gestión institucional, permitiendo que nuestros procesos estén orientados a facilitar nuestras intervenciones y alcanzar una mayor satisfacción a los usuarios con nuestros servicios.

El detalle se presenta en el siguiente cuadro:

COD.	TIPO	REDACCIÓN DE LOS OEI	INDICADOR
OEI.01	1	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de trámites de usuarios que han sido autogestionados
			Porcentaje de trámites o casos de usuarios reportados, a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.
OEI.02	1	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones
OEI.03	1	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL
			Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras
OEI.04	1	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil
			Índice de intensidad competitiva de internet móvil.
			Índice de intensidad competitiva de internet fijo.
OEI.05	2	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	Índice de reputación del OSIPTEL
OEI.06	2	Fortalecer la gestión institucional	Porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de servicios internos

#### 1.4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) son iniciativas diseñadas para implementar la estrategia establecida en los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI). El siguiente cuadro muestra cada uno de las AEI aprobadas:

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
<b>OEI.01 Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>		
AEI.01.01	Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos en materia de telecomunicaciones
AEI.01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario	Tasa de variación de uso de herramientas digitales por parte de los usuarios
<b>OEI.02 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario</b>		
AEI.02.01	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio
<b>OEI.03 Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>		
AEI.03.01	Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.	Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
AEI.03.02	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario
AEI.03.03	Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario	Porcentaje de expedientes de apelaciones y quejas resueltas dentro del plazo establecido
AEI.03.04	Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario	Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras
		Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas
<b>OEI.04 Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>		
AEI.04.01	Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.	Porcentaje de cumplimiento de la agenda normativa
AEI.04.02	Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido
<b>OEI.05 Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés</b>		
AEI.05.01	Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.	Porcentaje de ciudadanos a nivel nacional que conocen la función del OSIPTEL
AEI.05.02	Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL	Porcentaje de procesos concluidos a favor del OSIPTEL
		Porcentaje de procedimientos administrativos sobre barreras burocráticas, concluidos a favor del OSIPTEL en el año
AEI.05.03	Relaciones fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores	Índice de posicionamiento internacional del OSIPTEL
AEI.05.04	Gestión del modelo de integridad institucional consolidada en la entidad.	Índice de capacidad preventiva de OSIPTEL frente a la corrupción.
<b>OEI.06 Fortalecer la gestión institucional</b>		
AEI.06.01	Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales	Índice de eficiencia de ejecución de metas físicas y financieras.
		Tiempo promedio en días hábiles de las actuaciones preparatorias de las contrataciones programadas en el PAC
		Tiempo promedio en días hábiles del proceso de contratación de la orden de compra o servicio – menores a 8 UIT
		Porcentaje de expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido
AEI.06.02	Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.	Porcentaje de proyectos del Plan de Gobierno Digital, implementados en el OSIPTEL
		Índice de innovación en el OSIPTEL
AEI.06.03	Sistema de gestión de procesos aplicados en todos los sistemas de gestión de la entidad	Porcentaje de sistemas de gestión articulados a la gestión por procesos
AEI.06.04	Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL	Porcentaje de herramientas de gestión de conocimiento implementadas.

COD	ACCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR
AEI.06.05	Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en el OSIPTEL	Porcentaje de riesgos institucionales mitigados
		Porcentaje de mitigación de riesgos (no tolerables) de seguridad de la información
AEI.06.06	Soluciones tecnológicas eficientes y seguras, adoptadas para la gestión del OSIPTEL	Porcentaje de mejoras a los sistemas de información de gestión interna, implementadas
AEI.06.07	Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL	Porcentaje de procesos de selección finalizados dentro del plazo establecido
		Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador
		Índice de eficiencia en retención del talento
AEI.06.08	Gestión de la transformación cultural institucionalizada en el OSIPTEL	Porcentaje de colaboradores con percepción favorable sobre la gestión de comunicación interna, cultura y liderazgo.
		Índice de clima laboral
AEI.06.09	Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL	Porcentaje de aportes recaudados de las Empresas Operadoras (EO) que han cumplido con su obligación tributaria en el periodo tributario en curso.
AEI.06.10	Gestión del riesgo de desastres implementada en la entidad	Porcentaje de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres.

### 1.5. RUTA ESTRATÉGICA

El PEI 2025-2030 se encuentra articulado a la Política General de Gobierno, la cual, fue aprobada el 25/03/2023 a través del Decreto Supremo N°042-2023-PCM y actualizada con Decreto Supremo N° 075-2024-PCM, bajo el siguiente detalle:

**Eje 09: Más infraestructura y servicios para una mejor calidad de vida.**

**Lineamiento 9.4: Reducir la brecha de infraestructura e impulsar inversiones en materia de transportes y comunicaciones.**

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Eje 9 Lineamiento 9.4	1	AEI.01.01	Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Atención y Protección del Usuario -DAPU
				2	AEI.01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Atención y Protección del Usuario -DAPU
3	OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	Eje 9 Lineamiento 9.4	1	AEI.02.01	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Fiscalización e Instrucción - DFI
2	OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Eje 9 Lineamiento 9.4	1	AEI.03.01	Actualización de estándares de calidad efectivos a ser implementados por las empresas operadoras para mejorar la calidad de atención al usuario.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Atención y Protección del Usuario -DAPU
				2	AEI.03.02	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Fiscalización e Instrucción - DFI
				3	AEI.03.03	Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario	Eje 9 Lineamiento 9.4	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos - STSR
				4	AEI.03.04	Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario	Eje 9 Lineamiento 9.4	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos - STSR
4	OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Eje 9 Lineamiento 9.4	1	AEI.04.01	Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia - DPRC
				2	AEI.04.02	Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones - STSCA

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
6	OEI.05	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	Eje 9 Lineamiento 9.4	1	AEI.05.01	Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.	Eje 9 Lineamiento 9.4	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales - OCRI
				2	AEI.05.02	Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL	Eje 9 Lineamiento 9.4	Procuraduría Pública - PP
				3	AEI.05.03	Relaciones fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores	Eje 9 Lineamiento 9.4	Gerencia General - GG
			4	AEI.05.04	Gestión del modelo de integridad institucional consolidada en la entidad	Eje 6 Lineamiento 6.2	Gerencia General - GG	
5	OEI.06	Fortalecer la gestión institucional	No priorizado	1	AEI.06.01	Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales	No priorizado	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM
				2	AEI.06.02	Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.	No priorizado	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM
				3	AEI.06.03	Sistema de gestión de procesos aplicados en todos los sistemas de gestión de la entidad	No priorizado	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM
				4	AEI.06.04	Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM
				5	AEI.06.05	Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en el OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - OPPM
				6	AEI.06.06	Soluciones tecnológicas eficientes y seguras, adoptadas para la gestión del OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Tecnologías de la Información - OTI
				7	AEI.06.07	Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Recursos Humanos - ORH
				8	AEI.06.08	Gestión de la transformación cultural institucionalizada en el OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Recursos Humanos - ORH
				9	AEI.06.09	Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL	No priorizado	Oficina de Administración y Finanzas - OAF
				10	AEI.06.10	Gestión del riesgo de desastres implementada en la entidad	Eje 6 Lineamiento 6.7	Oficina de Administración y Finanzas - OAF

## 2. ANEXOS

### 2.1. Anexo B-1: Matriz de articulación de planes

El PEI 2025-2030 se encuentra articulado al Plan Estratégico Sectorial Multianual – PESEM 2024-2030 del sector Presidencia del Consejo de Ministros, la cual, fue aprobada el 29/12/2023 a través de la Resolución Ministerial N°317-2023-PCM, bajo el siguiente detalle:

**Objetivo Estratégico Sectorial.04. Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional.**

**Acción Estratégica Sectorial 04.01. Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			EXPLICACIÓN DE RELACIÓN CAUSAL CON OES O AES
CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DE INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓD.	ENUNCIADO	NOMBRE DEL INDICADOR	
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de trámites de usuarios que han sido autogestionados Porcentaje de trámites o casos de usuarios reportados, a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	El empoderamiento del usuario fortalece su capacidad de generar cambios en las empresas operadoras y, con ello, lograr que ofrezcan mejores condiciones de servicio. Ello impulsaría a alcanzar mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios.
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones	Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios contribuye directamente a que los usuarios puedan hacer un mejor uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	Las mejoras en los procesos y canales de atención por parte del OSIPTEL y las empresas operadoras afectan directamente en los niveles de calidad de atención que perciben los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil Índice de intensidad competitiva de internet móvil. Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	La promoción de la competencia entre empresas operadoras contribuye con la generación de precios accesibles y con la prestación de servicios de calidad para los usuarios finales.
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.05	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	Índice de reputación del OSIPTEL	La implementación de estrategias de fortalecimiento de reputación hace que la institución se posicione como legítima, técnica y especializada que promueve una regulación eficiente del sector de telecomunicaciones.
OES.04	Optimizar la eficacia de las políticas públicas a nivel nacional	Porcentaje de servicios priorizados mejorados	AES 4.01	Garantizar la fiscalización y regulación efectiva de los mercados, los servicios públicos y el aprovechamiento de recursos naturales para la población	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	OEI.06	Fortalecer la gestión institucional	Porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de servicios internos	La mejora continua de la gestión institucional permite que nuestros procesos estén orientados a facilitar nuestras intervenciones y con ello, alcanzar usuarios más satisfechos con nuestros servicios.

## 2.2. Anexo B-2: Matriz de articulación de las Políticas Nacionales y el PEI

**SECTOR:** Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

**PLIEGO:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**PERIODO:** 2025-2030

**MISIÓN INSTITUCIONAL:** Promover la calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia.

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégico Institucional			
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030 <sup>4</sup>	OP.3	Reducir la victimización por los delitos de robo y hurto en espacios públicos..	3.4	Implementar mecanismos tecnológicos para reducir las víctimas por robo de celulares.	3.4.1	Servicio de acciones de fiscalización efectivas para verificar la no operación de equipos terminales móviles reportados como sustraídos o perdidos, así como otros que no deben operar en las redes móviles dirigido a empresas operadoras de telefonía móvil.	Número de acciones de fiscalización en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o pérdida. (*)	AEI. 03.02	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención.	
Política Nacional de Transformación Digital al 2030 <sup>5</sup>	OP.1	Garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital a todas las personas.	1.4	Habilitar un mecanismo de gobernanza de reporte de indicadores internacionales de medición en materia digital con énfasis en inclusión y ciudadanía digital en Perú.	1.4.1	Plataforma Nacional de Indicadores Digitales, con enfoque en inclusión y ciudadanía digital de forma integral en beneficio de los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en la ciudadanía.	(**)	AEI. 01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.	Tasa de variación de uso de herramientas digitales en beneficio de los usuarios.	
Política Nacional de Igualdad de Género al 2030 <sup>6</sup>	OP.5	Reducir las barreras institucionales que obstaculizan la igualdad en los ámbitos público y privado entre hombres y mujeres.	5.4	Desarrollar las competencias para la aplicación del enfoque de género en los/as servidores/as públicos/as.			(***)	AEI. 06.08	Gestión de la transformación cultural institucionalizada en el OSIPTEL.	Porcentaje de colaboradores con percepción favorable sobre la gestión de comunicación interna, cultura y liderazgo.	
										Índice de clima laboral.	
Política Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres al 2050 <sup>7</sup>	OP.3	Mejorar la implementación articulada de la gestión del riesgo de desastres en el territorio.	L3.1.	Implementar medidas para la optimización de la gestión del riesgo de desastres en los tres niveles de gobierno.			(***)	(***)	AEI. 06.10	Gestión del riesgo de desastres implementada en la entidad.	Porcentaje de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres.
Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030 <sup>8</sup>	OP.5	Mejorar las condiciones del entorno de la población para asegurar su inclusión social.	L5.1.	Incrementar el acceso de la población a servicios básicos e infraestructura.			(***)	(***)	AEI. 01.01	Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos en materia de telecomunicaciones.

<sup>4</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 006-2022-IN.

<sup>5</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 085-2023-PCM.

<sup>6</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP.

<sup>7</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 038-2021-PCM.

<sup>8</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 008-2022-MIDIS.

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégico Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
Política Nacional de Juventud al 2030 <sup>9</sup>	OP.2	Incrementar el acceso de la población joven al trabajo decente.	L.2.1	Implementar mecanismos y estrategias que promuevan la empleabilidad y el emprendimiento en la población joven.		(***)	(***)	AEI. 06.07	Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL.	Porcentaje de procesos de selección finalizados dentro del plazo establecido Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador. Índice de eficiencia en retención del talento.
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 <sup>10</sup>	OP.2	Mejorar la gestión interna en las entidades públicas.	L.2.11	Fortalecer el enfoque de integridad en la gestión institucional en las entidades Públicas.		(***)	(***)	AEI. 05.04	Gestión del modelo de integridad institucional consolidada en la entidad.	Índice de capacidad preventiva de OSIPTEL frente a la corrupción.
Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030.	OP.6	Asegurar condiciones de accesibilidad en el entorno para las personas con discapacidad.	L.6.1.	Generar condiciones de accesibilidad en los servicios digitales y servicios de transportes y comunicaciones.		(***)	(***)	AEI. 01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.	Tasa de variación de uso de herramientas digitales en beneficio de los usuarios.

(\*) El Indicador del servicio será monitoreado mediante el Plan Operativo Institucional

(\*\*) Se estará a la espera de que la SGPTD defina las acciones necesarias para la implementación de la Plataforma en mención.

(\*\*\*) Si bien la entidad tiene relación con las Políticas Nacionales listadas, no está identificado como proveedor de servicios en dichas Políticas; sin embargo, ejecuta acciones que impactan en ellas las cuales se encuentran en el Plan Operativo Institucional.

<sup>9</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 039-2019-MINEDU.

<sup>10</sup> Aprobado con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM.

### 2.3. Anexo B-3: Matriz de plan estratégico Institucional

**SECTOR:** Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

**PLIEGO:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**PERIODO:** 2025-2030

**MISIÓN INSTITUCIONAL:** Promover la calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia.

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de trámites de usuarios que han sido autogestionados	<b>P= (a/b)x100</b> a: Total de trámites autogestionados b: Total de trámites que pudieron ser autogestionados	2023	36%	38%	39%	40%	41%	42%	43%	DAPU
		Porcentaje de trámites o casos de usuarios reportados, a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	<b>P= (a/b)x100</b> a: Trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras b: Trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL	2023	71%	73%	74%	75%	75%	75%	75%	DAPU
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>												
AEI.01.01	Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos en materia de telecomunicaciones	<b>P= (a/b)*100</b> a: Usuarios que respondieron correctamente por lo menos 7 de 10 preguntas b: Usuarios entrevistados	2023	31%	39%	40%	41%	42%	43%	44%	DAPU
AEI.01.02	Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario	Tasa de variación de uso de herramientas digitales por parte de los usuarios	<b>T = [ (X t / X t-1) - 1 ]</b> T: Tasa de variación Xt: cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo "t" Xt-1: cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo "t-1"	2023	8%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	DAPU

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030		
<b>Objetivo Estratégico Institucional 02</b>													
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones	$ICS = p1 * \frac{ICTM t}{ICTM t - 1} + p2 * \frac{ICIM t}{ICIM t - 1} + p3 * \frac{ICIF t}{ICIF t - 1}$ <p>ICS = Índice de Calidad del Servicio  ICTM = Índice de calidad del servicio de telefonía móvil  ICTM=Disponibilidad*[Calidad de Voz*w1+Calidad de Cobertura del Servicio*w2+TINE*w3+TLLI*w4]; donde w1:25%, w2:25%,w3:25%, w4:25%  ICIM = Índice de calidad del servicio de internet móvil  ICIM=Disponibilidad*[Velocidad*w1+Latencia*w2+Tasa de Pérdidas de Paquetes*w3+Jitter*w4], donde w1: 45%, w2: 30%, w3: 15%, w4:10%  ICIF = Índice de calidad del servicio de internet fijo  ICIF=Disponibilidad*[Velocidad*w1+Latencia*w2], donde w1:50%, w2:50%  t = periodo de medición  t-1 = periodo anterior de medición  p1, p2, p3, ponderadores, relacionado a la cantidad de abonados por tipo de servicio</p>	2023	1.019	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	DFI
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>													
AEI.02.01	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio	$IEFU = p1 * \frac{A1 t}{A1 t - 1} + p2 * \frac{A2 t}{A2 t - 1}$ <p>IEF = Índice de alcance y escala de la calidad del servicio  A1 = Ratio de alcance (definido por cantidad de Centros Poblados)  A2 = Ratio de escala (definido por cantidad de fiscalizaciones)  t = periodo de medición  t-1 = periodo anterior de medición  p1= p2 = 0.50 (ponderadores asignados)</p>	2023	1.04	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	DFI

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
<b>Objetivo Estratégico Institucional 03</b>												
OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL	<b>P= (a/b)*100</b> a: Usuarios que indicaron encontrarse satisfechos con la calidad de atención del OSIPTEL b: Usuarios entrevistados	2023	73%	75.5%	76%	76.5%	77%	77.5%	78%	DAPU
		Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras	<b>P= (a/b)*100</b> a: Usuarios que marcaron 8, 9 y 10 en la pregunta sobre la satisfacción con la calidad de atención b: Usuarios entrevistados	2023	53%	54%	55%	56%	57%	58%	59%	DAPU
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>												
AEI.03.01	Actualización de estándares de calidad de la atención implementados por las empresas operadoras en beneficio del usuario.	Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras	<b>IC= f(A,I,CR, E,CP, V)</b> <b>Donde:</b> IC = Índice de la Calidad de Atención del mercado A= Accesibilidad I= Innovación C=Capacidad de respuesta E=Empatía CP= Cumple lo prometido V=Veracidad Rango de valor final [0,20]	2023	13.10	13.00	13.25	13.50	13.75	14.00	14.25	DAPU
AEI.03.02	Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de atención en beneficio del usuario.	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario	<b>Dónde:</b> $IEFU = p1 * \frac{A1 t}{A1 t - 1} + p2 * \frac{A2 t}{A2 t - 1}$ IEFU = Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario A1 = Ratio de alcance (definido por cantidad de lugares fiscalizados (CCPP, localidades, centros de atención, etc.)) A2 = Ratio de escala (definido por cantidad de fiscalizaciones) t = periodo de medición t-1 = periodo anterior de medición p1= p2 = 0.50 (ponderadores asignados)	2023	1.46	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	DFI
AEI.03.03	Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario	Porcentaje de expedientes de apelaciones y quejas resueltas dentro del plazo establecido	<b>P = [(a+b)/(na +nb)]</b> <b>Dónde:</b> P= % de expedientes de apelaciones y quejas resueltos en el plazo establecido a= Número expedientes apelación resueltos en el plazo establecido na= Número expedientes de apelación resueltos b= Número expedientes de queja resueltos en el plazo establecido nb= Número expedientes de queja resueltos	2023	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	STSR

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
AEI.03.04	Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario	Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras	<b>P = (a/b)x100</b> P = IND_CUMPLIMIENTO = % de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras a= Número resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas del mes de octubre del año anterior al año en evaluación hasta el mes de setiembre del año en evaluación, que fueron cumplidas por las empresas operadoras en el plazo establecido b = Número total de resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas del mes de octubre del año anterior al año en evaluación hasta el mes de setiembre del año en evaluación.	2023	73%	85%	88%	90%	90%	90%	90%	STSR
		Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas	<b>T (t) = [ (D t / D t-1) - 1 ]*100</b> <b>Donde:</b> T= Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas en el año (t) Dt = Número de denuncias ingresadas en el año t Dt-1= Número de denuncias ingresadas en el año anterior al año t t: Periodo en evaluación t-1: Periodo anterior al periodo evaluado	2023	5%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	STSR
<b>Objetivo Estratégico Institucional 04</b>												
OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	<b>IIC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios</b> <b>Dónde:</b> w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = f(Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) y Tasa de Intentos No Establecidos (TINE)) Usuarios = Cantidad de líneas Usuarios: se calcula como la cantidad de líneas de telefonía móvil	2023	1.07	1.072	1.069	1.067	1.064	1.061	1.059	DPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet móvil.	<b>IIC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios</b> <b>Dónde:</b> w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Velocidad Usuarios = Cantidad de líneas Usuarios: se calcula como la cantidad de líneas que acceden al servicio de internet móvil.	2023	1.08	1.075	1.061	1.046	1.032	1.017	1.003	DPRC
		Índice de intensidad competitiva de internet fijo.	<b>IIC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios</b> <b>Dónde:</b> w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Velocidad Usuarios = Cantidad de conexiones Usuarios: Se calcula como la cantidad de conexiones de internet fijo	2023	1.511	1.259	1.161	1.062	1.062	1.051	1.051	DPRC
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>												
AEI 04.01	Marco normativo actualizado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.	Porcentaje de cumplimiento de la agenda normativa	<b>P=(a/b)x100</b> a= Cantidad de normas emitidas b= Cantidad total de normas planificadas y no planificadas.	2023	60%	82%	82%	83%	83%	84%	84%	DPRC

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030		
AEI.04.02	Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Porcentaje de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido	$P = (a/b) \times 100$ a: Número de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido. b: Número total de controversias de libre y leal competencia resueltas.	2023	89%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	STSCA
<b>Objetivo Estratégico Institucional 05</b>													
OEI.05	Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés	Índice de reputación del OSIPTEL	$n \sum_{i=1}^n a_i \times [ (f_i \times a_i) + (e_i \times b_i) + (t_i \times c_i) ]$ <b>Donde:</b> i: 1 hasta n n: número de stakeholders. ci = Peso ponderado del stakeholder "i" fi = Peso del criterio de favorabilidad para el stakeholder "i". ai = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de favorabilidad ei = Peso del criterio de eficacia para el stakeholder "i" bi = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de eficacia ti = Peso del criterio de transparencia para el stakeholder "i" ci = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de transparencia	2023	47%	49%	49%	50%	50%	51%	51%		OCRI
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>													
AEI.05.01	Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés.	Porcentaje de ciudadanos a nivel nacional que conocen la función del OSIPTEL	$P = (a/b) \times 100$ a= Número de personas que conocen la función del OSIPTEL. b= Número de personas encuestadas.	2023	55%	56%	56%	57%	57%	58%	58%		OCRI
AEI.05.02	Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL	Porcentaje de procesos concluidos a favor del OSIPTEL	$P = (a_i + b_i) / A_i \times 100$ i= 1, 2, 3, 4, 5, 6 a= Número de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año "i". b= Número de laudos arbitrales concluidos a favor del OSIPTEL en el año "i". A= Número de procesos judiciales concluidos en el año i	2023	94%	90%	91%	91%	92%	92%	93%		PP
		Porcentaje de procedimientos administrativos sobre barreras burocráticas, concluidos a favor del OSIPTEL en el año	$P = a/b$ a= Número de procedimientos administrativos en materia de barreras burocráticas concluidos a favor en el año sobre barreras burocráticas b= Número de procedimientos administrativos en materia de barrera burocráticas concluidos en el año	2023	100%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		PP
AEI.05.03	Relaciones fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores	Índice de posicionamiento internacional del OSIPTEL	$P = a$ a = índice de reputación corporativa del OSIPTEL, componente: agentes internacionales.	2023	0.93	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90		GG
AEI.05.04	Gestión del modelo de integridad institucional consolidada en la entidad	Índice de capacidad preventiva de OSIPTEL frente a la corrupción.	Valoración del Índice de Capacidad Preventiva frente a la corrupción elaborado por la SIP-PCM.	2023	1.9	2.2	2.6	3.4	3.6	4.2	4.4		GG

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
<b>Objetivo Estratégico Institucional 06</b>												
OEI.06	Fortalecer la gestión institucional	Porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de servicios internos	<b>P= (a/b)x100</b> a = Número de usuarios internos satisfechos con los servicios que brindan las unidades organizacionales. b = Número total de usuarios internos encuestados	2023	75%	82%	83%	83%	84%	85%	86%	OPPM
<b>Acciones estratégicas del OEI</b>												
AEI.06.01	Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales	Índice de eficiencia de ejecución de metas físicas y financieras.	$P = \sum_{i=1}^n a_i \times (p_i / PIM)$ <b>Donde:</b> i= 1, 2 ... n n= número de unidades organizacionales del OSIPTEL ai = nivel de eficiencia de la unidad organizacional "i" (% de ejecución de metas* / % de ejecución del Presupuesto**) pi = PIM de la unidad organizacional "i". PIM: Presupuesto Institucional Modificado para el año del OSIPTEL. * Se calculará considerando metas iniciales excluyendo aquellas que tengan justificación para exonerarlas de la evaluación. ** Se calculará considerando las variaciones del PIA y el PIM, si el incremento del presupuesto está justificado en metas se aplica Ejecución / PIM; de lo contrario al porcentaje de ejecución se le suma la variación porcentual del PIM/PIA.	2023	1.09	1.01	1.01	1.02	1.02	1.02	1.02	OPPM
		Tiempo promedio en días hábiles de las actuaciones preparatorias de las contrataciones programadas en el PAC	<b>T= Prom (a-b)</b> <b>Donde:</b> a= Fecha de convocatoria del procedimiento de selección durante el año b= Fecha de ingreso del Término de Referencia o Especificaciones Técnicas finales durante el año	2023	60	60	58	56	54	52	50	OAF
		Tiempo promedio en días hábiles del proceso de contratación de la orden de compra o servicio – menores a 8 UIT	<b>T= Prom (a-b)</b> <b>Donde:</b> a= Fecha de notificación de la orden de compra o servicio de los requerimientos efectuados por las áreas usuarias durante el año. b= Fecha de ingreso del TDR o ET final de los requerimientos efectuados por las áreas usuarias durante el año	2023	14	12	10	10	10	10	10	OAF
		Porcentaje de expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido	<b>T= (a/b) X100</b> <b>Donde:</b> a= Número de expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido b= Número de expedientes de pagos a contratistas tramitados	2023	55%	60%	65%	70%	80%	90%	100%	OAF

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
AEI.06.02	Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.	Porcentaje de proyectos del Plan de Gobierno Digital, implementados en el OSIPTEL	<b>P= (a/b)x100</b> <b>Donde:</b> a = Número de proyectos del PGD ejecutados y que alcanzaron su meta en el año. b = Número de proyectos del PGD programados en el año..	2023	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	OTI
		Índice de innovación en el OSIPTEL	<b>II= 0.1*ID+ 0.1*P+ 0.15*V+ 0.2* CIM + 0.20* IM+0.25*ES</b> <b>Donde:</b> II = Índice Innovación ID = Cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas e en el banco de ideas P = Prototipos desarrollados V = Prototipos validados por los usuarios CIM = Círculos de innovación mejora implementados IM = Proyectos de innovación implementados ES = Usuario con experiencia satisfactoria de los proyectos de innovación implementados Rango de valor final [0 - 20]	2023	11.00	13.00	14.25	15.25	15.75	16.75	16.75	OPPM
AEI.06.03	Sistema de gestión de procesos aplicados en todos los sistemas de gestión de la entidad	Porcentaje de sistemas de gestión articulados a la gestión por procesos.	<b>P= (a/b)x100</b> <b>Donde:</b> a = Número de sistemas de gestión articulados a la gestión por procesos. b = Número de sistemas de gestión.	2023	14%	43%	71%	100%	100%	100%	100%	OPPM
AEI.06.04	Gestión del conocimiento implementada en el OSIPTEL	Porcentaje de herramientas de gestión de conocimiento implementadas.	<b>P= (a/b)x100</b> a = Número de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas implementadas b = Número de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas	2023	43%	52%	62%	71%	81%	90%	100%	OPPM
AEI.06.05	Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en el OSIPTEL	Porcentaje de riesgos institucionales mitigados	<b>P = (1 - a / b) x100</b> <b>Donde:</b> a = Riesgos residuales por encima de la tolerancia. b = Riesgos inherentes por encima de la tolerancia, identificados	2023	85%	86%	89%	93%	96%	96%	96%	OPPM
		Porcentaje de mitigación de riesgos (no tolerables) de seguridad de la información	<b>P= (1 - a / b) x100</b> <b>Donde:</b> a: Riesgos residuales de nivel extremo y alto. A: Riesgos inherentes de nivel extremo y alto.	2023	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	GG
AEI.06.06	Soluciones tecnológicas eficientes y seguras, adoptadas para la gestión del OSIPTEL	Porcentaje de mejoras a los sistemas de información de gestión interna, implementadas	<b>P= (a/b)x100</b> <b>Donde:</b> a = Número de mejoras a los sistemas de información implementados en el año. b = Número de mejoras a los sistemas de información solicitados en total.	2023	80%	80%	80%	85%	85%	90%	90%	OTI

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	Línea Base		Logros Esperados						UO Responsable
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			Año	Valor	2025	2026	2027	2028	2029	2030	
AEI.06.07	Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos del OSIPTEL	Porcentaje de procesos de selección finalizados dentro del plazo establecido	<b>Fórmula</b> <b>P = (a/b) x 100</b> <b>Dónde:</b> a = número de procesos CAP, CAS y Practicantes finalizados dentro del plazo establecido b = número total de procesos CAP, CAS y Practicantes finalizados	2023	60%	80%	81%	82%	83%	84%	85%	ORH
		Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador	<b>P = a X 0.6 + b X 0.4</b> <b>Dónde:</b> a = Nivel de satisfacción en acciones de desarrollo de directores. b = Nivel de satisfacción en acciones de los servidores.	2023	3.30	3.60	3.90	4.20	4.30	4.40	4.50	ORH
		Índice de eficiencia en retención del talento	<b>P= (a/b)x100</b> <b>Dónde:</b> a = Promedio de antigüedad en OSIPTEL de las personas en puestos claves. b = Número de puestos claves.	2023	87%	87%	88%	89%	90%	91%	92%	ORH
AEI.06.08	Gestión de la transformación cultural institucionalizada en el OSIPTEL	Porcentaje de colaboradores con percepción favorable sobre la gestión de comunicación interna, cultura y liderazgo	<b>P= (a/b)x100</b> <b>Dónde:</b> a = número de servidores con percepción favorable. b = número total de servidores encuestados.	2023	84%	90%	95%	100%	100%	100%	100%	ORH
		Índice de clima laboral	<b>P = a</b> <b>Dónde:</b> a = Porcentaje de GPTW.	2023	74%	77%	79%	81%	83%	85%	87%	ORH
AEI.06.09	Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL	Porcentaje de aportes recaudados de las Empresas Operadoras (EO) que han cumplido con su obligación tributaria en el periodo tributario en curso	<b>P = (a/b) x100</b> <b>Dónde:</b> a = Monto en soles de aportes recaudados dentro de los plazos establecidos. b = Monto en soles de aportes totales recaudados con vencimientos en el periodo vigente (año en curso).	2023	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	OAF
AEI.06.10	Gestión del riesgo de desastres implementada en la entidad	Porcentaje de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres	<b>P= (a/b) x100</b> <b>Dónde:</b> a = Número de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres b = Número de colaboradores del OSIPTEL	2023	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	OAF

(\*) Información recopilada al tercer trimestre del año 2024, debido a que son indicadores nuevos.

## 2.4. Fichas técnicas de indicadores de OEI/AEI

Ficha técnica del indicador – 1							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 01.</b> Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador:	Porcentaje de trámites de usuarios que han sido autogestionados						
Justificación:	Este indicador permite identificar los trámites autogestionados por parte de los usuarios, a través de mecanismos de autogestión, ya que así no dependerían de la atención de un asesor y lo harían en el horario que más les convenga, con lo cual nos permite estimar el grado de empoderamiento del usuario en este aspecto. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DAPU - Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable del OEI:</b> DAPU - Sub Dirección de Protección al Usuario – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Se debe prever que las empresas operadoras brinden la información necesaria bajo criterios homogéneos y de manera oportuna.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math>            Donde:            a: Total de trámites autogestionados            b: Total de trámites requeridos y que pudieron ser autogestionados</p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>            Los trámites que pueden ser auto gestionados están identificados en relación a las herramientas existentes y opciones, por ejemplo: migración de planes, contratación y terminación de servicios adicionales, baja y suspensión temporal de los servicios, solicitud de cambio de domicilio, solicitud de cambio de número, solicitud de facturación detallada, entre otros.</p>						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DAPU valida la disponibilidad de la información estadística brindada por las empresas operadoras para poder utilizarla en el cálculo del indicador</li> <li>2. La DAPU identifica el total de trámites requeridos y que pudieron ser autogestionados</li> <li>3. La DAPU identifica el total de trámites que fueron autogestionados por los usuarios mediante herramientas digitales.</li> <li>4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos.</li> </ol>						
Fuente y bases de datos	<p><b>Fuente de datos:</b>            Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)</p> <p><b>Base de datos:</b>            Información brindada por las empresas operadoras a partir de aplicativos webs y móviles OSIPTEL - Aplicativo Checa tu caso.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo <sup>(1)</sup>	36%	38%	39%	40%	41%	42%	43%
Valor en absoluto	21,235,726/58,564,397	22,701,786/59,741,541	23,523,193/60,338,957	24,376,939/60,942,346	25,236,226/61,551,770	26,110,261/62,167,288	26,999,253/62,788,960

(1) Información correspondiente al I Semestre del 2022 y se extrapola al II Semestre del 2022

Ficha técnica del indicador – 2							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 01.</b> Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador	Porcentaje de trámites o casos de usuarios reportados, a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.						
Justificación	Este indicador permite medir la atención oportuna de las empresas operadoras, para responder el caso ingresado a través del aplicativo Checa Tu Caso. Este seguimiento, que afecta reputacionalmente a la empresa operadora ante su incumplimiento, refuerza el sentido de confianza y protagonismo en el usuario. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub dirección de protección al usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DAPU - Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable del OEI:</b> DAPU – Sub Dirección de Protección al Usuario – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	OSIPTEL estaría sujeto a la información que reporta la empresa operadora en el Sistema Checa tu Caso. El reporte es anual.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = (a/b) \times 100$ <b>Especificaciones técnicas</b> Donde: a: Trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras b: Trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL.						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis	1. La DAPU valida la disponibilidad de la información registrada en el aplicativo Checa Tu Caso para poder utilizarla en el cálculo del indicador 2. La DAPU identifica el total tramites o casos reportados a través del aplicativo Checa Tu Caso del OSIPTEL 3. La DAPU identifica el total de trámites de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras. 4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos.						
Fuente y bases de datos	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) <b>Base de datos:</b> OSIPTEL - Aplicativo Checa tu caso.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo	71%	73%	74%	75%	75%	75%	75%
Valor en absoluto	27,593/38,377	28,324/38,800	28,999/39,188	29,685/39,580	29,833/39,778	29,982/39,977	30,132/40,177

Ficha técnica del indicador – 3							
Acción estratégica:	<b>AEI 01.01.</b> Gestión de conocimiento relevante para empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos en materia de telecomunicaciones.						
Justificación	El indicador permite dimensionar la cantidad de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que tienen conocimiento sobre cómo ejercer sus derechos para, en consecuencia, actuar adecuadamente cuando tengan algún inconveniente con su servicio. Este aspecto contribuye directamente en el empoderamiento del usuario ya que le permite tomar decisiones informadas. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Protección al Usuario (DAPU) - Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable de la AEI:</b> DAPU - Sub Dirección de Protección al Usuario – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La realización de la encuesta, cada año, depende de contar con el presupuesto necesario y bajo especificaciones técnicas aceptables.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = (a/b) \times 100$ <b>Especificaciones técnicas</b> Donde: a: Usuarios que respondieron correctamente por lo menos 7 de 10 preguntas b: Usuarios entrevistados El estudio del nivel de conocimiento del usuario tiene una medición anual. El universo es construido por todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de las empresas sujetas al análisis.						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DAPU valida la disponibilidad de la información obtenida en la encuesta sobre el Estudio del nivel de conocimiento del usuario para poder utilizarla en el cálculo del indicador</li> <li>2. La DAPU identifica el número de usuarios entrevistados en la encuesta</li> <li>3. La DAPU identifica el número de usuarios que respondieron correctamente por lo menos 7 de 10 preguntas.</li> <li>4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) <b>Base de datos:</b> OSIPTEL - Estudio sobre el nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo	31%	39%	40%	41%	42%	43%	44%
Valor en absoluto	12,679,369/40,901,190 <sup>11</sup>	15,951,464/40,901,190	16,360,476/40,901,190	16,769,488/40,901,190	17,178,500/40,901,190	17,587,512/40,901,190	17,996,524/40,901,190

<sup>11</sup> El total de líneas móviles consideradas para el 2023 fue 40,901,190. Se considera esta data para estimar el valor relativo, ya que por estimación de los factores de expansión

Ficha técnica del indicador – 4							
Acción Estratégica institucional	<b>AEI 01.02.</b> Herramientas digitales accesibles y de fácil uso para el usuario.						
Nombre del indicador	Tasa de variación de uso de herramientas digitales por parte de los usuarios						
Justificación	Mientras mayor sea la tasa de uso de nuestros aplicativos, implica que estos son accesibles y de fácil uso, lo que a su vez favorece a la autogestión y la mejora de los conocimientos de los usuarios sobre sus servicios, aspectos que nos dan información acerca del empoderamiento del usuario. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Equipo de Gestión <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Protección al Usuario (DAPU) – Equipo de Gestión <b>Responsable de la AEI:</b> DAPU – Equipo de Gestión – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	No se puede determinar la cantidad de usuarios que realizan más de una vez el uso de la herramienta, por ello se utiliza la tasa incremental.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $T = [(X_t / X_{t-1}) - 1]$ <b>Especificaciones técnicas</b> Donde: T: Tasa de variación X <sub>t</sub> : cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo “t” X <sub>t-1</sub> : cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo “t-1”						
Sentido esperado del Indicador	No definido						
Proceso de recolección y análisis	1. La DAPU valida la información registrada en el contador de visitas y consultas realizadas en las herramientas digitales para poder utilizarla en el cálculo del indicador 2. La DAPU identifica la cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo “t-1” 3. La DAPU identifica la cantidad de visitas o consultas a las herramientas digitales en beneficio de los usuarios en el periodo “t” 4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> OSIPTEL - Contador de visitas o consultas realizadas en las herramientas digitales, tales como: Checa Tu Caso, Checa Tu Plan, Consulta IMEI, Señal OSIPTEL, Compara Móvil y otros que pudieran desarrollarse.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo	8%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Valor en absoluto	753,094 / 10,076,305	529,006 / 10,580,120	555,457 / 11,109,126	583,229 / 11,664,583	612,390 / 12,247,812	643,010 / 12,860,202	675,161 / 13,503,212

Ficha técnica del indicador – 5							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 02. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario						
Nombre del indicador	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Justificación	Este índice permite observar, de manera comparativa respecto del año anterior, el desempeño de calidad global de los diferentes servicios de telecomunicaciones; considerando los servicios de telefonía móvil e internet fijo y móvil, ponderado por la cantidad de usuarios/líneas/conexiones para cada servicio. Su verificación y control permiten el mejoramiento en la calidad de los referidos servicios a nivel nacional. El indicador es factible de ser medido, la DFI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) – Sub Dirección de Fiscalización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización <b>Responsable del OEI:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Al tratarse de distintos servicios, y cada uno de ellos con distintas formas de medir, no necesariamente sigue a las mismas unidades observacionales en el tiempo, lo que puede generar algunas limitaciones de comparabilidad. Adicionalmente existen factores de tipo externo tales como pandemias, desastres naturales, conflictos sociales, que pueden afectar la ejecución de las fiscalizaciones programadas.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>ICS = [p1 * ICTMt / ICTMt - 1 + p2 * ICIMt / ICIMt - 1 + p3 * ICIFt / ICIFt - 1]</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  Donde:  ICS = Índice de Calidad del Servicio  ICTM = Índice de calidad del servicio de telefonía móvil  ICTM=Disponibilidad*[Calidad de Voz*w1+Calidad de Cobertura del Servicio*w2+TINE*w3+TLLI*w4]; donde w1:25%, w2:25%, w3:25%, w4:25%  ICIM = Índice de calidad del servicio de internet móvil  ICIM=Disponibilidad*[Velocidad*w1+Latencia*w2+Tasa de Pérdidas de Paquetes*w3+Jitter*w4], donde w1: 45%, w2: 30%, w3: 15%, w4:10%  ICIF = Índice de calidad del servicio de internet fijo  ICIF=Disponibilidad*[Velocidad*w1+Latencia*w2], donde w1:50%, w2:50%  t = periodo de medición  t-1 = periodo anterior de medición  p1, p2, p3, ponderadores, donde:  p1= Cantidad de Líneas en servicio de Telefonía Móvil, como porcentaje del total  p2= Cantidad de Líneas de Internet Móvil, como porcentaje del total  p3= Cantidad de conexiones de Internet Fijo, como porcentaje del total; y,  <math>p1 + p2 + p3 = 1</math>  El porcentaje aplicable a los ponderadores por cada servicio, responden a una naturaleza dinámica, los que están en función a evolución del mercado (a la fecha de medición del índice), en específico, de los servicios de telefonía móvil e internet, tanto fijo como móvil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Calidad de Voz:</b> Mide la claridad y la inteligibilidad de las llamadas de voz en una red. Uno de los métodos más comunes para evaluar esta calidad es el <b>MOS (Mean Opinion Score)</b>, que asigna una puntuación de 1 a 5, donde 1 indica mala calidad y 5 excelente calidad.</li> <li>- <b>Calidad de Cobertura del Servicio:</b> Mide la extensión y la calidad de la señal de una red en una determinada área geográfica.</li> </ul> <p>TINE: Tasa de intentos no establecidos.  TLLI: Tasa de llamadas interrumpidas  Latencia: Retraso en la comunicación de la red  Tasa de pérdidas de paquetes: Porcentaje de paquetes transmitidos que se descartan en la red, debido a una alta tasa de error en alguno de los medios de enlace o por sobrepasarse la capacidad de un buffer de una interfaz en momentos de congestión  Cada índice técnico está basado en información reportada por las empresas operadoras y mediciones realizadas desde la perspectiva del usuario, a través de pruebas de campo; todos ellos en función de la disponibilidad del servicio.</p>						
Sentido esperado del Indicador	No definido						
Proceso de recolección y análisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DFI calcula el índice de calidad del servicio de telefonía móvil basada en la información reportada por las empresas operadoras y mediciones realizadas desde la perspectiva del usuario.</li> <li>2. La DFI calcula el índice de calidad del servicio de internet móvil basada en la información reportada por las empresas operadoras y mediciones realizadas desde la perspectiva del usuario.</li> <li>3. La DFI calcula el índice de calidad del servicio de internet fijo basada en la información reportada por las empresas operadoras y mediciones realizadas desde la perspectiva del usuario.</li> <li>4. La DFI calcula el índice de calidad del servicio (ICS) multiplicando el índice de calidad de cada servicio con sus ponderadores.</li> <li>5. La DFI, con los resultados validados, analiza los resultados obtenidos.</li> </ol>						
Fuente y bases de datos	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL – DFI (base de datos interna). Archivos fuente de los sistemas de operación y mantenimiento de las empresas operadoras.						
	Línea de base		Logros esperados				
Año	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo	1.019	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01
Valor en absoluto*	0.550 + 0.426 + 0.043	-	-	-	-	-	-

\* La estimación a futuro de los componentes que constituyen el valor absoluto de los índices, éstos presentan limitaciones dado que están compuestos por más de una variable y su resultado depende esencialmente del desempeño y gestión de las empresas operadoras, los cuales no son predictibles, además que no necesariamente tienen un comportamiento creciente cada año. Lo anterior conlleva a que, de realizarse estimaciones a futuro, están expuestas a desviaciones en los resultados, distorsiones e inexactitudes, que van a afectar en la proyección de los correspondientes índices anuales

Ficha técnica del indicador – 6							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 02.01.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del servicio en beneficio del usuario.						
Nombre del indicador	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad del servicio						
Justificación	Este indicador se define para medir el cumplimiento de una fiscalización con mayor alcance y escala (respecto al periodo anterior), en beneficio de los usuarios a nivel nacional. Ello implica abarcar una mayor cantidad de localidades y criterios a ser fiscalizados por parte del Regulador y para que éstos sean realizados con mayor eficacia y eficiencia, se hace uso de herramientas y sistemas informáticos, de manera intensiva, así como de equipamiento especializado, que coadyuvan a la verificación efectiva del desempeño de las empresas operadoras. Esta estrategia permitirá reforzar el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que proveen las empresas operadoras a los usuarios. El indicador es factible de ser medido, la DFI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) - Sub dirección de fiscalización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización <b>Responsable de la AEI:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>No contar oportunamente al término de cada periodo, con información de las fiscalizaciones que fueron realizadas en provincias.</li> <li>Distintas maneras de recolección de la información, lo que incide en los tiempos y manera de procesar la información.</li> <li>Adicionalmente existen factores de tipo externo tales como pandemias, desastres naturales, conflictos sociales, que pudieran afectar la ejecución de las fiscalizaciones programadas.</li> </ul>						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $IEF = [ p1 * A1t / A1t - 1 + p2 * A2t / A2t - 1 ]$ <b>Especificaciones técnicas</b> Donde: IEF = Índice de alcance y escala de la calidad del servicio A1 = cantidad de centros poblados fiscalizados. Dimensión alcance. A2 = cantidad de fiscalizaciones realizadas en cada centro poblado (puede ser más de 1). Dimensión escala. t = periodo de medición. t-1 = periodo anterior de medición p1= p2 = 0.50 (ponderadores asignados) Cabe precisar que para ambas variables (A1 y A2), el ratio se define como la variación del año actual (t) respecto del año anterior (t-1), multiplicado por sus respectivos ponderadores (p).  Las fiscalizaciones son focalizados de acuerdo a ciertos atributos como el ámbito geográfico, la criticidad y otros temas coyunturales, donde exista un riesgo potencial e impacto en la calidad del servicio.						
Sentido esperado del Indicador	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La DFI solicita información de los archivos fuente de los sistemas de información de las empresas operadoras</li> <li>La DFI identifica la cantidad de centros poblados fiscalizados en el periodo y periodo anterior de medición (dimensión alcance)</li> <li>La DFI identifica la cantidad de fiscalizaciones realizadas en cada centro poblado en el periodo y periodo anterior de medición (dimensión escala)</li> <li>La DFI calcula el índice de alcance y escala de la calidad de servicio utilizando los ponderadores asignados.</li> <li>La DFI, con los resultados validados, analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> Archivos fuente de los sistemas de información de las empresas operadoras.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.04	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02	1.02
Valor en absoluto*	0.51 + 0.53	-	-	-	-	-	-

\* La estimación a futuro de los componentes que constituyen el valor absoluto de los índices, éstos presentan limitaciones dado que no son predictibles, en razón que no necesariamente tienen un comportamiento creciente cada año. Lo anterior conlleva a que, de realizarse estimaciones a futuro, están expuestas a desviaciones en los resultados, distorsiones e inexactitudes, que van a afectar en la proyección de los correspondientes índices anuales.

.Ficha técnica del indicador – 7							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones</b>						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el OSIPTEL						
Justificación	El indicador permite conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención que brinda el OSIPTEL, con dicha información se revisan las intervenciones que diseña la institución para mejorar la experiencia del usuario, cuyo resultado se verá reflejado en la percepción positiva del usuario. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub dirección de protección al usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable del OEI:</b> DAPU – Sub Dirección de Protección al Usuario – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La realización de la encuesta, cada año, depende de contar con el presupuesto necesario y bajo especificaciones técnicas aceptables.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  Donde:  a: Usuarios que indicaron encontrarse satisfechos con la calidad de atención del OSIPTEL (calificaron su satisfacción con 8, 9 o 10 en una escala del 0 al 10).  B: Usuarios entrevistados  <b>Sobre el diseño de la encuesta</b>  El estudio de satisfacción con la calidad de atención que brinda el OSIPTEL es de medición anual, el universo es construido por todas las atenciones realizadas por los distintos canales de atención del OSIPTEL en el último año. Tiene representatividad por canal de atención, con un nivel máximo de error permitido del 5%. Se espera que la empresa contratada para realizar el estudio cumple a cabalidad con los estándares técnicos definidos para levantar la información cuantitativa de los usuarios.</p>						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DAPU valida la disponibilidad de la información obtenida en la encuesta sobre el Estudio de satisfacción con la calidad de atención que brinda el OSIPTEL para poder utilizarla en el cálculo del indicador</li> <li>2. La DAPU identifica la cantidad de usuarios entrevistados en el estudio de satisfacción</li> <li>3. La DAPU identifica la cantidad de usuarios que indicaron encontrarse satisfechos con la calidad de atención del OSIPTEL (calificaron su satisfacción con 8, 9 o 10 en una escala del 0 al 10)</li> <li>4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> OSIPTEL- Estudio sobre la calidad del servicio de atención que brinda el OSIPTEL						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	73%	75.5%	76%	76.5%	77%	77.5%	78%
Valor en absoluto*	24,690/33,822 <sup>12</sup>	26,049/34,502	26,484/34,847	26,924/35,195	27,371/35,547	27,824/35,902	28,284/36,261

\* Nota: Se ha considerado una tasa de crecimiento del 1% del universo por año

<sup>12</sup> Estudio sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL – 2023 (Arellano):

- Población canal presencial: 9012 usuarios.
- Población canal telefónico: 20,368 usuarios.
- Población canal virtual: 4442 usuarios.

Ficha técnica del indicador – 8							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 03. Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras						
Justificación	Este indicador nos permite conocer la percepción del usuario respecto a la atención que brinda la empresa operadora, con lo cual, conjuntamente con el nivel de satisfacción respecto a la atención del OSIPTEL, se revela el grado de logro de este objetivo. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub dirección de protección al usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario. <b>Responsable del OEI:</b> DAPU – Sub Dirección de Protección al Usuario – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La realización de la encuesta, cada año, depende de contar con el presupuesto necesario y bajo especificaciones técnicas aceptables.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde:            a: Usuarios que marcaron 8, 9 y 10 en la pregunta sobre la satisfacción con la calidad de atención            b: Usuarios entrevistados</p> <p><b>Sobre el diseño de la encuesta</b>            El estudio de satisfacción con la calidad de atención tiene mediciones trimestrales, el universo es construido por todas las atenciones realizadas por las empresas operadoras en el trimestre sujeto al análisis. Tiene representatividad por canal de atención y por empresa operadora evaluada, con un nivel máximo de error permitido del 5%.            Se espera que la empresa contratada para realizar el estudio cumple a cabalidad con los estándares técnicos definidos para levantar la información cuantitativa de los usuarios.</p>						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DAPU solicita a la empresa contratada para el estudio, la información obtenida en la encuesta sobre el Estudio de satisfacción con la calidad de atención que brindan las empresas operadoras para poder utilizarla en el cálculo del indicador</li> <li>2. La DAPU identifica la cantidad de usuarios entrevistados en el estudio de satisfacción a la empresa contratada</li> <li>3. La DAPU identifica la cantidad de usuarios que marcaron 8, 9 y 10 en la pregunta sobre la satisfacción con la calidad de atención a la empresa contratada</li> <li>4. La DAPU calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>            Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Base de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio sobre la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones</li> </ul>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	53% <sup>13</sup>	54%	55%	56%	57%	58%	59%
Valor en absoluto*	21,390,859 /40,360,111 <sup>14</sup>	15,458,990/ 28,627,759	16,009,175/ 29,107,591	16,568,818/ 29,587,174	17,138,052/ 30,066,758	17,717,014/ 30,546,577	18,305,842/ 31,026,851

Nota: Se ha considerado una tasa de crecimiento del 1% del universo por año.

<sup>13</sup> Corresponde al resultado de 2023-IV del Estudio de Calidad de Atención. Usuarios que marcaron 8, 9, 10 en la pregunta de calidad dado precio que paga.

<sup>14</sup> La información fue ponderada en base a los siguientes universos trimestrales, según reporte del IV Trim. 2023 (Arellano):

- Canal presencial 2,260,143 atenciones.
- Canal telefónico 13,612,670 atenciones.
- Canal digital 24,487,298 atenciones.

Ficha técnica del indicador – 9							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 03.01.</b> Actualización de estándares de calidad efectivos a ser implementados por las empresas operadoras para mejorar la calidad de atención al usuario.						
Nombre del indicador	Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras						
Justificación	Este indicador mide las mejoras en la atención por parte de las empresas operadoras, lo cual complementa las mediciones de percepción; siendo este una medición más objetiva. El indicador es factible de ser medido, la DAPU cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Protección al Usuario (DAPU) – Sub Dirección de Protección al Usuario <b>Responsable de la AEI:</b> DAPU – Sub Dirección de Protección al Usuario.						
Limitaciones para la medición del indicador	Se debe prever que la comparabilidad de los resultados en caso de cambio de enfoque metodológico de medición.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>IC = f(A, I, CR, E, CP, V)^{15}</math>  <b>Especificaciones técnicas</b>  Donde:  IC = Índice de la Calidad de Atención del mercado  A = Accesibilidad con un peso de 10%, mismo que resulta de un promedio ponderado de la Disponibilidad del sistema de atención con un peso de 50% y la Cobertura provincial de establecimientos de atención con un peso de 50%.  I = Digitalización con un peso de 15%, mismo que resulta de un promedio ponderado de la Tasa de uso de canales digitales para trámites (75%) y la Tasa de uso de canales digitales para consultas (25%).  C = Capacidad de respuesta con un peso de 25%, mismo que resulta de un promedio ponderado del Tiempo de espera para la atención presencial con un peso de 2%, la No deserción presencial con un peso de 2%, la Rapidez de atención telefónica con un peso de 18%, la No deserción telefónica con un peso de 18% y la Percepción del tiempo de espera y rapidez con un peso de 60%  E = Empatía con un peso de 10%, mismo que resulta de un promedio ponderado del Ratio de reclamos que no terminaron en queja con un peso de 40% y la Percepción de la amabilidad en la atención con un peso del 60%.  CP = Efectividad y oportunidad con un peso de 15%, mismo que resulta de la Percepción de la efectividad y oportunidad en la atención.  V = Veracidad con un peso de 25%, mismo que resulta de un promedio ponderado de la Calificación de los asesores con un peso de 40% y la Percepción de la Veracidad con un peso de 60%.</p> <p>Cada uno de los indicadores clave de cada dimensión se encuentran en escala de [0,20]  Rango de valor final [0,20]</p>						
Sentido esperado del Indicador	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DAPU recopila información de calidad de atención de las empresas operadoras, proveniente de encuestas, información estadística, bases de datos internas, entre otros.</li> <li>2. La DAPU verifica y valida la información</li> <li>3. La DAPU analiza los resultados</li> <li>4. La DAPU calcula el indicador mediante la metodología del Ranking de Calidad de Atención aprobada por la Gerencia General</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> Indicadores de Calidad de Atención.						
	Valor de línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	13.10	13.00	13.25	13.50	13.75	14.00	14.25
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-

\* No se incluyen valores absolutos debido a que el indicador proviene de índices que son ponderados y escalados, pasando en un primer momento por un escalamiento y normalización a nivel de empresas operadoras a través de la construcción de indicadores clave, e un segundo momento los indicadores son agregados por dimensión mediante un promedio ponderado y finalmente se obtiene un indicador a nivel nacional en conjunto.

<sup>15</sup> Metodología del Ranking de Calidad de Atención al Usuario correspondiente al I Semestre del 2024.

.Ficha técnica del indicador – 10							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 03.02.</b> Fiscalización con mayor alcance y escala haciendo uso intensivo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la atención al usuario.						
Nombre del indicador	Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario						
Justificación	Este indicador se define para medir el cumplimiento de una fiscalización con mayor alcance y escala (respecto al periodo anterior), en beneficio de los usuarios, lo cual implica abarcar una mayor cantidad de localidades y verificar los criterios relacionados con la calidad de atención al usuario, los mismos que serán fiscalizados por parte del Regulador. El uso de herramientas tecnológicas ayuda en que los procesos se realicen con mayor eficacia, contribuyendo a verificar la calidad de atención a los usuarios de manera más efectiva. El indicador es factible de ser medido, la DFI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) – Sub Dirección de Fiscalización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización <b>Responsable de la AEI:</b> DFI – Sub Dirección de Fiscalización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Limitación de comparabilidad entre un año y otro, el que puede ocurrir al cambiar las prioridades a fiscalizar. Adicionalmente existen factores de tipo externo tales como pandemias, desastres naturales, conflictos sociales, que pueden afectar la ejecución de las fiscalizaciones programadas.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math display="block">IEFU = [ p1 * A1t / A1t - 1 + p2 * A2t / A2t - 1 ]</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  Donde:  IEFU = Índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario  A1 = Cantidad de lugares fiscalizados en temas relacionados con la calidad de atención a los usuarios (CCPP, localidades, centros de atención, etc.) (Alcance)  A2 = Cantidad de fiscalizaciones en temas relacionados con la calidad de atención a los usuarios (Escala)  t = periodo de medición  t-1 = periodo anterior de medición  p1= p2 = 0.50 (ponderadores asignados)  Cabe precisar que para ambas variables (A1 y A2), el ratio se define como la variación del año actual (t) respecto del año anterior (t-1), multiplicado por sus respectivos ponderadores (p).</p> <p>Las fiscalizaciones son focalizadas de acuerdo a ciertos atributos como el ámbito geográfico, la criticidad y otros temas coyunturales, donde exista un riesgo potencial e impacto en la calidad de atención al usuario.</p>						
Sentido esperado del Indicador	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La DFI valida la información obtenida en los Archivos fuente de los sistemas de información de las empresas operadoras.</li> <li>2. La DFI identifica la cantidad de lugares fiscalizados en temas relacionados con la cantidad de atención a los usuarios en el periodo y periodo anterior de medición (alcance)</li> <li>3. La DFI identifica la cantidad de fiscalizaciones en temas relacionados con la calidad de atención a los usuarios en el periodo y periodo anterior de medición (Escala)</li> <li>4. La DFI calcula el índice de alcance y escala de la fiscalización de la calidad de atención al usuario utilizando los ponderadores asignados.</li> <li>5. La DFI, con los resultados validados, analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> OSIPTEL-Archivos fuente de los sistemas de información de las empresas operadoras.						
	Línea de base		Logros esperados				
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.46	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01	1.01
Valor en absoluto*	0.77 + 0.69	-	-	-	-	-	-

\* La estimación a futuro de los componentes que constituyen el valor absoluto de los índices, éstos presentan limitaciones dado que no son predictibles, que no necesariamente tienen un comportamiento creciente cada año. Lo anterior conlleva a que, de realizarse estimaciones a futuro, están expuestas a desviaciones en los resultados, distorsiones e inexactitudes, que van a afectar en la proyección de los correspondientes índices anuales.

Ficha técnica del indicador – 11							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 03.03.</b> Solución de reclamos, apelaciones y quejas, oportuna, en beneficio del usuario.						
Nombre del indicador	Porcentaje de expedientes de apelaciones y quejas resueltas dentro del plazo						
Justificación	El indicador permite medir la solución oportuna de reclamos de usuarios que se encuentran en segunda instancia administrativa, en el plazo establecido; lo cual nos ayuda a dimensionar la rapidez con la cual se están solucionando los reclamos, apelaciones y quejas de los usuarios. El indicador es factible de ser medido, la STSR cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Secretaria Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de la AEI:</b> STSR - OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math display="block">P = [(a + b)/(na + nb)]</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde            P= % de expedientes de apelaciones y quejas resueltos en el plazo establecido            a= Número expedientes apelación resueltos en el plazo establecido            na= Número expedientes de apelación resueltos            b= Número expedientes de queja resueltos en el plazo establecido            nb= Número expedientes de queja resueltos</p> <p>En el cálculo del indicador no se incluye aquellos expedientes de apelación y queja que fueron resueltos después del plazo legal debido a situaciones fuera del alcance de la STSR, en específico, aquellos expedientes que cuentan con una resolución de trámite que no pudo ser notificada al usuario en el plazo legal debido a responsabilidad del propio usuario (presentó dirección falsa o inexistente, entre otros).</p>						
Sentido esperado del Indicador	No definido.						
Proceso de recolección y análisis:	1. La STSR valida la información obtenida por el Sistema de Información para Seguimiento de TRASU para poder utilizarla en el cálculo del indicador. 2. La STSR identifica el número de expedientes de apelación y quejas que fueron resueltas 3. La STSR identifica el número de expedientes de apelación y quejas que fueron resueltos en el plazo establecido 4. La STSR calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> SISTRAM (Sistema de Información para Seguimiento del TRASU) Base de datos interna del OSIPTEL – STSR.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor en absoluto*	51,297/74,271	51,600/51,600	51,600/51,600	51,600/51,600	51,600/51,600	51,600/51,600	51,600/51,600

\* Es importante tomar en consideración que las cifras del numerador y denominador a partir del año 2025 son proyecciones, las mismas que pueden variar dado que, el servicio es a demanda del usuario de los servicios de telecomunicaciones

Ficha técnica del indicador – 12							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 03.04.</b> Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario.						
Nombre del indicador	Porcentaje de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras						
Justificación	El indicador permite conocer el nivel de cumplimiento, por parte de las empresas operadoras, de resoluciones emitidas por el TRASU, de manera oportuna en beneficio de los usuarios. El indicador es factible de ser medido, la STSR cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Secretaria Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de la AEI:</b> STSR – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde:            P = IND_CUMPLIMIENTO = % de resoluciones del TRASU declaradas fundadas y parcialmente fundadas que fueron cumplidas en plazo por las empresas operadoras            a= Número resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas del mes de octubre del año anterior al año en evaluación hasta el mes de setiembre del año en evaluación, que fueron cumplidas por las empresas operadoras en el plazo establecido            b = Número total de resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas del mes de octubre del año anterior al año en evaluación hasta el mes de setiembre del año en evaluación</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente.						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La STSR valida la información obtenida por el Sistema de Información para Seguimiento de TRASU para poder utilizarla en el cálculo del indicador.</li> <li>2. La STSR identifica el número de resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas por el periodo de un año considerando resoluciones emitidas desde el mes de octubre del anterior hasta el mes de setiembre del año en curso</li> <li>3. La STSR identifica el número de resoluciones declaradas fundadas y parcialmente fundadas, que fueron cumplidas por las empresas operadoras en el plazo establecido.</li> <li>4. La STSR calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>            Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Base de datos:</b>            SISTRAM (Sistema de Información para Seguimiento del TRASU)            Base de datos interna del OSIPTEL – STSR.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	73%	85%	88%	90%	90%	90%	90%
Valor en absoluto*	10,828/14,780	12,750/14,964	13,200/14,964	13,500/14,964	13,500/14,964	13,500/14,964	13,500/14,964

\* Es importante tomar en consideración que las cifras del numerador y denominador a partir del año 2025 son proyecciones, las mismas que pueden variar dado que, el servicio es a demanda del usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Ficha técnica del indicador – 13							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 03.04.</b> Seguimiento del cumplimiento de los pronunciamientos del TRASU oportuno y efectivo en beneficio del usuario.						
Nombre del indicador	Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas						
Justificación	El indicador permite conocer la reducción relativa de las denuncias, como consecuencia del cumplimiento de los actos administrativos por parte de las empresas operadoras a favor de los usuarios, lo cual nos ayuda a dimensionar el cumplimiento oportuno y efectivo de los pronunciamientos del TRASU. El indicador es factible de ser medido, la STSR cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Secretaria Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Secretaria Técnica de Solución de Reclamos (STSR) <b>Responsable de la AEI:</b> STSR - OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones. Se consideran todas las denuncias que los usuarios de las telecomunicaciones presentan al OSIPTEL por incumplimiento de actos administrativos						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $T(t) = [(D t / D t-1) - 1] * 100$ <b>Especificaciones técnicas</b> T=Tasa de reducción anual de denuncias ingresadas en el año (t) Dt = Número de denuncias ingresadas en el año t Dt-1= Número de denuncias ingresadas en el año anterior al año t t: Periodo en evaluación t-1:Periodo anterior al periodo evaluado						
Sentido esperado del Indicador:	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	1. La STSR valida la información obtenida en la base datos del Sistema de denuncias por Incumplimiento de actos administrativos o decisiones emitidas por en el procedimiento de reclamos (SISDEN) para poder utilizarla en el cálculo del indicador 2. La STSR identifica el número de denuncias ingresadas en el periodo de medición 3. La STSR identifica numero de denuncias ingresadas en el periodo anterior de medición 4. La STSR calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> Base de datos interna del OSIPTEL – STSR.						
	Valor de línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	5%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Valor en absoluto*	(4,369/4,619)-1	(2,615/2,700)-1	(2,535/2,615)-1	(2,455/2,535)-1	(2,385/2,455)-1	(2,315/2,385)-1	(2,245/2,315)-1

\* Es importante tomar en consideración que las cifras del numerador y denominador a partir del año 2025 son proyecciones, las mismas que pueden variar dado que, el servicio es a demanda del usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Ficha técnica del indicador – 14							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil						
Justificación	El Indicador permite mostrar las mejoras en la calidad, precios y nivel de concentración de la industria, variables que en su conjunto reflejan el nivel de competencia en el mercado de telefonía móvil a través del tiempo. El indicador es factible de ser medido, la DPRC cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) – Dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DPRC –Sub dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable del OEI:</b> DPRC –Sub Dirección de Análisis Regulatorio – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Constantemente tiene que evaluarse la consistencia de la calidad de los datos reportados por las empresas operadoras. Sobre todo, respecto a información de ingresos y tráfico.						
Método de cálculo	<b>Fórmula:</b> $IIC = w1 * HHI + w2 * Precios + w3 * Calidad + w4 * Usuarios$ <b>Especificaciones técnicas:</b> Donde: w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = f{Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) y Tasa de Intentos No Establecidos (TINE)} Usuarios = Cantidad de líneas HHI: El Índice de Herfindahl-Hirschman es una medida, empleada en economía, que informa sobre la concentración económica de un mercado. Un índice elevado expresa un mercado muy concentrado y poco competitivo. El indicador consiste en la suma de las participaciones de mercado al cuadrado de todas las empresas de un mercado. TLLI: Es la tasa de llamadas interrumpidas. Se calcula como el total de llamadas interrumpidas sobre el total de llamadas establecidas (por departamento y teniendo en cuenta que la provincia constitucional del Callao se considera parte del departamento de Lima). Mientras esta tasa sea menor, es mejor para el mercado. TINE: Es la tasa de intentos no establecidos. Se mide como el número de intentos no establecidos sobre el total de intentos (por departamento y teniendo en cuenta que la provincia constitucional del Callao se considera parte del departamento de Lima). Mientras esta tasa sea menor, es mejor para el mercado. Precios: Es el precio promedio por minuto de voz. Se calcula como el ratio entre los ingresos por minuto de voz en todas las empresas entre el tráfico total de minutos. Usuarios: se calcula como la cantidad de líneas de telefonía móvil. Se asume que los pesos en el nivel de competencia del precio y la calidad son considerablemente mayores que la concentración de mercado. Esto es razonable en la medida que las variaciones en los niveles de precio y calidad son fruto de un menor nivel de competencia, mientras que la mayor concentración de mercado es un impulsor.						
Sentido esperado del Indicador:	Descendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La DPRC identifica el índice de Herfindahl-Hirschman para la concentración económica del mercado de telefonía móvil 2. La DPRC calcula el precio promedio por minuto de voz 3. La DPRC calcula la calidad del servicio considerando la tasa de llamadas interrumpidas y la tasa de intentos no establecidos 4. La DPRC calcula el indicador considerando los ponderadores correspondientes 5. La DPRC analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> Información SIGEP (Sistema de gestión de las estadísticas periódicas). Indicadores de calidad (TINE y TLLI) publicados por las empresas operadoras en su página web.						
	Línea de base			Logros esperados (*)			
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.07	1.072	1.069	1.067	1.064	1.061	1.059
Valor en absoluto*	2.598/2.555 + 0.025/0.020 + 0.54%/0.54% + 41,350,008/41,587,615	-	-	-	-	-	-

(\*) La estimación de logros esperados responde a la metodología de predicción de un Modelo Theta extraído de un modelo híbrido (considerando: Modelo Autoarima, Modelo ETS, Modelo Theta, Modelo de Redes Neuronales Auto regresivas y Modelo TBATS).

\* No se incluyen valores absolutos debido a que su estimación se obtiene conforme se cuenta con la información, que usualmente es al cierre del periodo; asimismo, cabe precisar que para calcular el índice anual se suman los índices trimestrales, por lo que no hay un numerador y denominador en ningún caso, sino que el índice es la sumatoria de 4 divisiones promediadas. Adicionalmente, cabe indicar que para los valores predichos (2025-2030), estos ya se proyectan como el cociente o el índice de intensidad competitiva de cada servicio, por lo que no se cuenta con numerador y denominador.

.Ficha técnica del indicador – 15							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 04.</b> Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador	Índice de intensidad competitiva de internet móvil.						
Justificación	El indicador permite mostrar las mejoras en la calidad, precios y nivel de concentración de la industria; variables que, en su conjunto, reflejan el nivel de competencia en el mercado de internet móvil a través del tiempo El indicador es factible de ser medido, la DPRC cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) - Sub Dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DPRC -Sub dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable del OEI:</b> DPRC - Sub Dirección de Análisis Regulatorio – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	No se estarían considerando en el análisis del indicador de calidad a los operadores móviles virtuales. Es una limitación menor en cuanto las líneas que mantienen las empresas operadoras que tienen red representan el 99.9% del total de conexiones del mercado.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>IIC=w1*HHI+w2*Precios+w3*Calidad+w4*Usuarios</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30%  HHI = Índice de concentración  Precios = Precio efectivo promedio  Calidad = Velocidad  Usuarios = Cantidad de líneas</p> <p>HHI: El Índice de Herfindahl-Hirschman es una medida, empleada en economía, que informa sobre la concentración económica de un mercado. Un índice elevado expresa un mercado muy concentrado y poco competitivo. El indicador consiste en la suma de las participaciones de mercado al cuadrado de todas las empresas de un mercado.  Precios: El precio promedio por megabyte (MB). Este se calcula como el ratio entre los ingresos obtenidos por datos en todas las empresas sobre el tráfico total de datos cursados.  Calidad: La velocidad promedio de bajada. Esta se calcula a partir de los datos que publica Open Signal sobre velocidades por empresa operadora, ponderada por la cantidad de usuarios que acceden al servicio en cada empresa.  Usuarios: se calcula como la cantidad de líneas que acceden al servicio de internet móvil.</p> <p>Igual que en el resto de los mercados, se asumirá que el peso en el nivel de competencia del precio y la calidad son considerablemente mayores que la concentración de mercado. Esto es razonable en la medida que las variaciones en los niveles de precio y calidad son fruto de un mayor nivel de competencia, mientras que la mayor concentración de mercado es un impulsor.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Descendente						
Proceso de recolección y análisis:	6. La DPRC identifica el índice de Herfindahl-Hirschman para la concentración económica del mercado de internet móvil 7. La DPRC calcula el precio promedio por megabyte (MB) 8. La DPRC calcula la velocidad de bajada promedio de internet móvil 9. La DPRC calcula el indicador considerando los ponderadores correspondientes 10. La DPRC analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y Open Signal <b>Base de datos:</b> SIGEP (Sistema de Gestión de las estadísticas periódicas). Indicadores de velocidad (Open Signal).						
	Línea de base			Logros esperados (*)			
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.08	1.075	1.061	1.046	1.032	1.017	1.003
Valor en absoluto*	2703/2656 + 1.4584/1.2171 + 17.8/16.6 + 30,311,263/30,275,939	-	-	-	-	-	-

(\*) La estimación de logros esperados responde a una combinación de 5 modelos de predicción (modelo Theta, modelo Redes Neuronales Auto regresivas, modelo TBATS, modelo ARIMA y modelo ETS), los cuales se combinaron bajo un enfoque del tipo Newbold-Granger.

\* No se incluyen valores absolutos debido a que su estimación se obtiene conforme se cuenta con la información, que usualmente es al cierre del periodo; asimismo, cabe precisar que para calcular el índice anual se suman los índices trimestrales, por lo que no hay un numerador y denominador en ningún caso, sino que el índice es la sumatoria de 4 divisiones promediadas. Adicionalmente, cabe indicar que para los valores predichos (2025-2030), estos ya se proyectan como el cociente o el índice de intensidad competitiva de cada servicio, por lo que no se cuenta con numerador y denominador.

Ficha técnica del indicador – 16							
Objetivo Estratégico Institucional	OEI 04. Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones						
Nombre del indicador	Índice de intensidad competitiva de internet fijo.						
Justificación	El indicador permite mostrar las mejoras en la calidad, precios y nivel de concentración de la industria; variables que, en su conjunto, reflejan el nivel de competencia en el mercado de internet fijo a través del tiempo. El indicador es factible de ser medido, la DPRC cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) - Sub Dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DPRC - Sub dirección de Análisis Regulatorio <b>Responsable del OEI:</b> DPRC - Sub Dirección de Análisis Regulatorio – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $IIC = w1 * HHI + w2 * Precios + w3 * Calidad + w4 * Usuarios$ <b>Especificaciones técnicas</b> w1:10%, w2:30%, w3:30%, w4:30% HHI = Índice de concentración Precios = Precio efectivo promedio Calidad = Velocidad Usuarios = Cantidad de conexiones  HHI: El Índice de Herfindahl-Hirschman es una medida, empleada en economía, que informa sobre la concentración económica de un mercado. Un índice elevado expresa un mercado muy concentrado y poco competitivo. El indicador consiste en la suma de las participaciones de mercado al cuadrado de todas las empresas de un mercado. Precios: El precio promedio por megabits por segundo (Mbps). Este se calcula como la ratio entre la renta mensual promedio (ingresos totales entre el número de conexiones) y la velocidad de bajada promedio de mercado. Calidad: La velocidad de bajada promedio. Esta se calcula como el promedio de las velocidades de bajada de todas las empresas ponderada por la cantidad total de usuarios que navegan a dichas velocidades. Usuarios: Se calcula como la cantidad de conexiones de internet fijo.						
Sentido esperado del Indicador:	Descendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La DPRC identifica el índice de Herfindahl-Hirschman para la concentración económica del mercado de internet fijo 2. La DPRC calcula el precio promedio por megabits por segundo (Mbps) 3. La DPRC calcula la velocidad de bajada promedio de internet fijo 4. La DPRC calcula el indicador considerando los ponderadores correspondientes 5. La DPRC analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> OSIPTEL-Sistema de Gestión de las estadísticas periódicas (SIGEP).						
	Valor de línea de base			Logros esperados (*)			
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.511	1.259	1.161	1.062	1.062	1.051	1.051
Valor en absoluto*	3489/2541.33+0.85/0.49+142.18/80.88+3548811/3278077	-	-	-	-	-	-

(\*) La estimación de logros esperados responde a una combinación de 5 modelos de predicción (modelo Theta, modelo Redes Neuronales Auto regresivas, modelo TBATS, modelo ARIMA y modelo ETS), los cuales se combinaron bajo un enfoque del tipo Newbold-Granger

\* No se incluyen valores absolutos debido a que su estimación se obtiene conforme se cuenta con la información, que usualmente es al cierre del periodo; asimismo, cabe precisar que para calcular el índice anual se suman los índices trimestrales, por lo que no hay un numerador y denominador en ningún caso, sino que el índice es la sumatoria de 4 divisiones promediadas. Adicionalmente, cabe indicar que para los valores predichos (2025-2030), estos ya se proyectan como el cociente o el índice de intensidad competitiva de cada servicio, por lo que no se cuenta con numerador y denominador.

Ficha técnica del indicador – 17							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 04.01.</b> Marco normativo actualizado con el estado del mercado que promueve la competencia efectiva entre empresas operadoras y fomenta la accesibilidad del servicio.						
Nombre del indicador	Porcentaje de normas emitidas en materia de competencia del OSIPTEL						
Justificación	La medición del indicador permitirá conocer el nivel de actualización del marco normativo, que se irán actualizando según la necesidad del mercado. El indicador es factible de ser medido, la DPRC cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) – Unidad de Gestión <b>Responsable de análisis de los datos:</b> DPRC – Unidad de Gestión <b>Responsable de la AEI:</b> DPRC – Unidad de Gestión – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<b>Fórmula:</b> $P = (a/b) \times 100$ <b>Especificaciones técnicas:</b> Donde: a= Cantidad de normas emitidas b= Cantidad total de normas planificadas y no planificadas.						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente.						
Proceso de recolección y análisis:	La DPRC valida la información obtenida en la base de datos de agenda y control de normas emitidas para utilizarla en el cálculo del indicador La DPRC identifica la cantidad total de normas planificadas y no planificadas La DPRC identifica la cantidad total de normas planificadas y no planificadas que fueron emitidas La DPRC calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos:</b> OSIPTEL-Base de datos de agenda y control de normas emitidas.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	60%	82%	82%	83%	83%	84%	84%
Valor en absoluto*:	18/30	-	-	-	-	-	-

\* No se incluyen valores absolutos debido a que su estimación se formula con la información, que usualmente es al cierre del periodo ya que la agenda planificada se aprueba el año anterior en diciembre y los temas no panificados vienen de diversas fuentes que no son esperables, como el Congreso, algún ministerio o incluso la alta dirección del OSIPTEL, considerando el desenvolvimiento del mercado y las prioridades estratégicas. La proyección de logros esperado se realiza considerando que debemos mejorar nuestra eficiencia, considerando ir subiendo el logro poco a poco a través del tiempo.

Ficha técnica del indicador - 18							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 04.02.</b> Control del cumplimiento de las normas de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.						
Nombre del indicador	Porcentaje de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido						
Justificación	El indicador permite medir la emisión oportuna de las resoluciones finales en los procedimientos sancionadores de solución de controversias, por conductas anticompetitivas o desleales, cumpliendo con el plazo establecido en el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas. La entrega oportuna de este servicio impacta directamente en la AEI y se contribuye con la promoción de competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. El indicador es factible de ser medido, la STSCA cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones (STSCA) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones (STSCA) <b>Responsable de la AEI:</b> STSCA – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	En el cálculo solo se considerarán los procedimientos en primera instancia y apelaciones en segunda instancia culminadas.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde:            a: Número de controversias de libre y leal competencia resueltas en un plazo menor al establecido.            b=Número total de controversias de libre y leal competencia resueltas.</p> <p>El plazo establecido es treinta (30) días hábiles siguientes de vencido el plazo para presentar alegatos al IFI, o de vencido el plazo para presentar alegatos finales luego del último informe oral, lo que sea posterior. Excepcionalmente, el Cuerpo Colegiado puede ampliar dicho plazo hasta por quince (15) días hábiles.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La STSCA solicita la información obtenida en la base de datos interna del OSIPTEL y valida la información necesaria para el cálculo del indicador.</li> <li>2. La STSCA identifica el número total de controversias de libre y leal competencia resueltas</li> <li>3. La STSCA identifica el número total de controversias de libre y leal competencia que fueron resueltas en un plazo menor al establecido</li> <li>4. La STSCA calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos</b>            Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Base de datos</b>            Base de datos interna del OSIPTEL – STSCA.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	89%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Valor en absoluto*	8 / 9	8 /10	8 /10	8 /10	8 /10	8 /10	8 /10

\* Estos valores absolutos pueden variar según la demanda del 2025 al 2030, por factores externos, y la cantidad de expedientes que se logren resolver cada año.

Ficha técnica del indicador – 19	
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 05.</b> Fortalecer la reputación del OSIPTEL frente a sus grupos de interés
Nombre del indicador	Índice de reputación del OSIPTEL
Justificación	La medición de esta índice resulta esencial para seguir afinando y optimizando las estrategias y el trabajo dirigidos a los principales públicos objetivos del OSIPTEL, con el objetivo de fortalecer su reputación como el organismo regulador de las telecomunicaciones. A partir del 2020, el OSIPTEL implementó la medición del Índice de Reputación en relación con 13 grupos clave y en tres dimensiones: eficacia, favorabilidad y transparencia, lo que ha contribuido a definir mejores estrategias de comunicación y gestión institucional El indicador es factible de ser medido, la OCRI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) <b>Responsable del OEI:</b> OCRI – OSIPTEL
Limitaciones para la medición del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>La alta rotación o cambio constante de algunos <i>stakeholders</i>, como funcionarios del Poder Ejecutivo y el Legislativo debido a las crisis políticas y sociales en el país</li> <li>Número reducido de algunos <i>stakeholders</i> como Organismos internacionales, especialistas y académicos.</li> </ul>
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b></p> $\sum_{i=1}^n A_i x [ (f_i x a_i) + (e_i x b_i) + (t_i x c_i) ]$ <p><b>Especificaciones técnicas</b> Donde: i: 1 hasta n n: número de stakeholders. A<sub>i</sub> = Peso ponderado del stakeholder "i" f<sub>i</sub> = Peso del criterio de favorabilidad para el stakeholder "i". a<sub>i</sub> = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de favorabilidad e<sub>i</sub> = Peso del criterio de eficacia para el stakeholder "i" b<sub>i</sub> = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de eficacia t<sub>i</sub> = Peso del criterio de transparencia para el stakeholder "i" c<sub>i</sub> = Puntaje promedio obtenido de las preguntas de transparencia.</p> <p>Sus principales <i>stakeholders</i> son los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y sus asociaciones, las empresas operadoras de estos servicios y sus gremios, los poderes Ejecutivo y Legislativo del Estado, los medios de comunicación, los analistas y especialistas en telecomunicaciones, los organismos internacionales del sector, los colaboradores internos y los proveedores.</p> <p>Considerando la misión, valores, principios y funciones que desarrolla el OSIPTEL, pero sobre todo el Objetivo Estratégico Institucional 5 "Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia", se consensó en que la reputación institucional tiene que ser evaluada en función de tres variables: eficacia, transparencia y favorabilidad.</p> <p><b>Eficacia.</b> Evalúa la satisfacción de los stakeholders respecto al cumplimiento de las funciones institucionales en la promoción de la competencia, la promoción de la calidad de los servicios, el rol supervisor y fiscalizador sobre las empresas operadoras de los servicios. Las preguntas elaboradas para esta variable se elaboran en los siguientes términos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al rol del OSIPTEL en la promoción de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones?</li> <li>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al rol del OSIPTEL en la promoción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones?</li> <li>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al OSIPTEL en su rol supervisor y fiscalizador que tiene el OSIPTEL?</li> <li>¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al OSIPTEL en su rol de mejorar la atención a los usuarios?</li> </ol> <p><b>Transparencia.</b> Para conocer la percepción de los stakeholders respecto a la transparencia con que se desarrolla la gestión del OSIPTEL, se decide consultarles si consideran que la institución es honesta y transparente. También, se les consulta si el OSIPTEL ha recogido sus aportes en las normas emitidas. De esta manera, las preguntas se plantean de la siguiente forma:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada honesto y 5 es muy honesto, ¿Cómo calificaría a Osiptel por su honestidad?</li> <li>2. En una escala del 1 al 5 donde 1 es nada transparente y 5 es muy transparente ¿Cómo calificaría a Osiptel por su transparencia?</li> </ol> <p><b>Favorabilidad.</b> Para medir con más precisión la percepción de los stakeholders respecto del OSIPTEL, el cuestionario indaga directamente sobre la opinión general del encuestado en torno a la institución.</p> <p>Bajo esos términos, las preguntas que se considera en el cuestionario son planteadas de esta manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada favorable y 5 es muy favorable, ¿Qué tan favorable es su opinión sobre el Osiptel?</li> <li>2. ¿Qué tan necesaria cree que es la participación de Osiptel para el correcto funcionamiento del mercado de telecomunicaciones?</li> <li>3. ¿Usted cree que la presencia de Osiptel en los medios de comunicación (redes, televisión, radio y prensa)?</li> </ol> <p>La metodología para ponderar a los <i>stakeholders</i> y la identificación de las variables a medir son el punto de partida para elaborar una fórmula de cálculo del Índice de Reputación del OSIPTEL.</p> <p>Para el cálculo del Índice de Reputación se siguen cinco pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesos de las variables. El peso de las variables para cada <i>stakeholder</i> se distribuye en porcentajes, considerando al 100% como el valor total. Cuando se consulta a cada <i>stakeholder</i> por las tres variables, cada variable tiene un valor de 0.33%.</li> <li>2. Valor de cada variable. Se obtiene de multiplicar el peso de la variable por el correspondiente resultado de la encuesta.</li> <li>3. Valor total de variable. Es el resultado de sumar el valor individual de cada variable.</li> <li>4. Sub Índice de Reputación. Corresponde uno para cada <i>stakeholder</i>. Resulta de multiplicar el valor total de variable por el peso del <i>stakeholder</i></li> <li>5. Índice de Reputación. Se obtiene de sumar todos los sub Índices de Reputación.</li> </ol>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OCRI valida la información obtenida en el estudio del índice de reputación del OSIPTEL para utilizarla en el cálculo del indicador.</li> <li>2. La OCRI calcula e identifica el puntaje promedio obtenido de las preguntas de favorabilidad, eficacia y transparencia para cada stakeholder</li> <li>3. La OCRI calcula el índice de reputación del OSIPTEL para cada stakeholder, utilizando los ponderadores asignados para cada dimensión y el ponderado de cada stakeholder.</li> <li>4. La OCRI calcula el índice de reputación del OSIPTEL, sumando el valor de índice de reputación de cada stakeholder.</li> <li>5. La OCRI analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Base de datos</b> Estudio del índice de reputación del OSIPTEL</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
	Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029
Valor en relativo:	47%	49%	49%	50%	50%	51%	52%
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-

\* En el caso de reputación, no existe valor absoluto. La fórmula es compleja porque intervienen tres dimensiones y pesos diferentes por cada stakeholder. Por tanto, el índice no es un porcentaje, si no que nace de un promedio ponderado, de acuerdo a la metodología utilizada por la empresa especializada para el estudio del índice de reputación.

Ficha técnica del indicador – 20							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 05.01.</b> Comunicación fortalecida y diferenciada con cada grupo de interés						
Nombre del indicador	Porcentaje de ciudadanos a nivel nacional que conocen la función del OSIPTEL						
Justificación	Este indicador permite conocer cómo perciben los ciudadanos al ente regulador. De esta manera, brinda las herramientas para actuar a nivel comunicacional con estrategias definidas para llegar de una forma más eficaz y fortalecida a más peruanos, de manera diferenciada. Consecuentemente, los resultados también pueden ser usados por la oficina de atención al usuario como una herramienta base para trabajar en campo y determinar mejores estrategias de gestión en atención y orientación a los usuarios. El indicador es factible de ser medido, la OCRI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) <b>Responsable de la AEI:</b> OCRI – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La percepción es un indicador efímero y volátil, en ese sentido, los aspectos coyunturales y sociales que se presentan puede alterar la opinión pública, de manera temporal, afectando en el resultado del indicador.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  a= Número de personas que conocen la función del OSIPTEL.  b= Número de personas encuestadas.</p> <p>En la encuesta se mide el conocimiento que tiene la ciudadanía del OSIPTEL desde un nivel básico hasta un entendimiento promedio sobre de la función que cumple el regulador.</p> <p>La encuesta de percepción se realiza una vez al año en el mes de noviembre a hombres y mujeres mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos (NSE), residentes en Perú urbano rural. La muestra representativa es de 1200 personas entrevistadas en zonas urbanas y rurales, siendo el margen de error para resultados totales de + - 2.8%. La técnica utilizada es cuantitativa mediante encuestas en tablets con técnica cara a cara.</p> <p>Los indicadores se muestran a partir del <i>top two box</i> (T2B), es decir, los dos puntos más altos en las escalas de valoración y el <i>bottom two box</i> (B2B), los dos más bajos. Dichos indicadores se muestran únicamente en preguntas como conocimiento, favorabilidad, confianza, apoyo, de acuerdo / en desacuerdo o escalas con diferentes puntos, ya que las opciones de respuesta permiten tal construcción.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OCRI valida la información obtenida en la Encuesta de percepción sobre el OSIPTEL para utilizarla en el cálculo del indicador</li> <li>2. La OCRI identifica el número total de personas encuestadas</li> <li>3. La OCRI identifica el número total de personas encuestadas que conocen la función del OSIPTEL</li> <li>4. La OCRI calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Base de datos</b> Encuesta de percepción sobre el OSIPTEL						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	55%	56%	56%	57%	57%	58%	58%
Valor en absoluto*:	720/1200	672/1200	672/1200	684/1200	684/1200	696/1200	696/1200

\*Tomar en cuenta que los estudios tienen como mínimo una muestra representativa de 1200 personas. Pero la empresa especializada podría encuestar a un número mayor.

Ficha técnica del indicador – 21							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 05.02.</b> Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL						
Nombre del indicador	Porcentaje de procesos concluidos a favor del OSIPTEL						
Justificación	El indicador permite conocer el rendimiento final de las estrategias de defensa desplegadas en la tramitación del proceso, mediante la medición de los procesos judiciales y los laudos arbitrales, que fueron concluidos a favor de OSIPTEL. Esto confirma la legalidad de las resoluciones o decisiones emitidas por OSIPTEL con sentencias en calidad de cosa juzgada. El indicador es factible de ser medido, la PP cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Procuraduría Pública (PP) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Procuraduría Pública (PP) <b>Responsable de la AEI:</b> PP – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La medición de este indicador tiene como limitación el registro manual de los actos procesales como las sentencias de última instancia, porque la herramienta creada: SISCAJ se encuentra en proceso de registro de data de información y mejora al ser una herramienta tecnológica nueva  El resultado del indicador no depende totalmente del OSIPTEL, sin embargo, las acciones y estrategias de defensa, seguimiento e impulso realizadas por la PP contribuyen a un resultado favorable.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math display="block">P = (a_i + b_i) / A_i \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde:            i= 1, 2, 3, 4, 5, 6            a= Número de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año "i".            b= Número de laudos arbitrales concluidos a favor del OSIPTEL en el año "i".            A= Número de procesos judiciales concluidos en el año "i".</p> <p>Se considera como procesos concluidos a aquellos que cuentan con sentencia o laudo arbitral con calidad de cosa juzgada.            Se considera como procesos favorables a aquellos declarados como fundados, fundados en parte o improcedentes.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La PP recopila y valida la información necesaria para el cálculo del indicador 2. La PP identifica el número de procesos judiciales concluidos en el año de medición 3. La PP identifica el número de procesos judiciales que cuentan con sentencia o laudo arbitral a favor del OSIPTEL en el año de medición 4. La PP calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos</b> Poder judicial y Centros de Arbitrajes <b>Base de datos</b> OSIPTEL: SISDOC, SISCAJ PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO: SAEP						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	94%	90%	91%	91%	92%	92%	93%
Valor en absoluto*:	93/99	54/60	55/60	64/70	65/70	65/70	75/80

El presente valor absoluto este trabajado en una proyección de acuerdo a los antecedentes que se tienen en los ejercicios 2020, 2021, 2022, 2023 y a setiembre 2024, ya que la conclusión de los procesos judiciales y arbitrales dependen mucho de factores externos.

Ficha técnica del indicador – 22							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 05.02.</b> Defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL						
Nombre del indicador	Porcentaje de procedimientos administrativos sobre barreras burocráticas, concluidos a favor del OSIPTEL en el año						
Justificación	<p>El indicador mide los pronunciamientos administrativos que emite INDECOPI en denuncias de barreras burocráticas.</p> <p>Este indicador contribuye a la defensa oportuna y eficiente del OSIPTEL, así como refuerza la reputación técnica de OSIPTEL, debido a que las empresas operadoras vienen cuestionando actos administrativos y normas emitidas por OSIPTEL, en el marco del ejercicio de su función regulatoria normativa y sancionadora.</p> <p>El indicador es factible de ser medido, la PP cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.</p>						
Responsables:	<p><b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Procuraduría Pública (PP)</p> <p><b>Responsable de análisis de los datos:</b> Procuraduría Pública (PP)</p> <p><b>Responsable de análisis de los datos:</b> PP – OSIPTEL</p>						
Limitaciones para la medición del indicador	<p>La medición de este indicador tiene como limitación el registro manual de los actos procedimentales como las resoluciones de última instancia administrativa, porque la herramienta creada: SISCAJ se encuentra en proceso de registro de data de información y mejora al ser una herramienta tecnológica nueva.</p> <p>El resultado del indicador depende de las acciones de defensa e impulso del archivo del expediente y en menor medida de las decisiones del INDECOPI. Las acciones y estrategias de defensa, seguimiento e impulso realizadas por la Procuraduría Pública contribuyen a un resultado favorable.</p>						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = a/b</math>  a= Número de procedimientos administrativos en materia de barreras burocráticas concluidos a favor en el año sobre barreras burocráticas  b= Número de procedimientos administrativos en materia de barrera burocráticas concluidos en el año</p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  Se considera como procedimientos concluidos a aquellos que cuentan con resolución administrativa firme.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La PP recopila y valida la información necesaria para el cálculo del indicador</li> <li>La PP identifica el número de procedimientos administrativos en materia de barrera burocráticas concluidos en el año de medición</li> <li>La PP identifica el número de procedimientos administrativos en materia de barrera burocráticas concluidos a favor en el año sobre barreras burocráticas</li> <li>La PP calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos</b>  INDECOPI</p> <p><b>Base de datos</b>  OSIPTEL-SISCAJ y SISDOC</p>						
	Valor de línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	100%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Valor en absoluto*:	2/2	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5

\* El presente valor relativo este trabajado en una proyección ya que los inicios de los procedimientos administrativos de Barreras Burocráticas dependen mucho de factores externos, por lo cual los valores absolutos podrían variar.

Ficha técnica del indicador – 23							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 05.03.</b> Relaciones fortalecidas entre OSIPTEL y las entidades internacionales y otros reguladores.						
Nombre del indicador	Índice de posicionamiento internacional del OSIPTEL						
Justificación	El indicador permite determinar el nivel de liderazgo del OSIPTEL en el entorno internacional, lo cual nos permite fortalecer las relaciones con otras entidades internacionales El indicador es factible de ser medido, la GG cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Gerencia General (GG) – Unidad de Relaciones Internacionales <b>Responsable de análisis de los datos:</b> GG – Unidad de relaciones internacionales <b>Responsable de la AEI:</b> GG – Unidad de relaciones internacionales – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La disponibilidad de los agentes externos para completar la encuesta.						
Método de cálculo	<b>Fórmula:</b> a Donde: a: Índice de reputación corporativa del OSIPTEL, componente: agentes internacionales. <b>Especificaciones técnicas:</b> El indicador considera el valor del Índice de Reputación correspondiente al <i>stakeholder</i> “agentes internacionales”, sobre la base de métodos cualitativos (encuestas, entrevistas) realizados por una entidad externa, considerando 3 dimensiones: eficacia, favorabilidad y transparencia de OSIPTEL.						
Sentido esperado del Indicador:	No definido.						
Proceso de recolección y análisis:	1. La GG solicita la información de la encuesta del Índice de reputación corporativa del OSIPTEL, componente: agentes internacionales a la OCRI 2. La GG valida la información y considera como resultado obtenido el valor del índice de reputación del OSIPTEL, componente: agentes internacionales 3. La GG analiza el resultado obtenido						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> Encuesta del Índice de reputación corporativa del OSIPTEL, componente: agentes internacionales proporcionado por OCRI.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	0.93	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-

\* No se reporta valor absoluto ya que el valor relativo se trata de una evaluación directa realizada por una entidad externa mediante una metodología de cálculo propia del evaluador; por ende, no cuenta con un numerador y denominador.

Ficha técnica del indicador - 24																																											
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 05.04.</b> Gestión del modelo de integridad institucional consolidada en la entidad																																										
Nombre del indicador	Índice de capacidad preventiva de OSIPTEL frente a la corrupción.																																										
Justificación	El indicador mide la implementación del modelo de integridad en el OSIPTEL, tomando como referencia la evaluación que realiza anualmente la Secretaría de Integridad Pública (SIP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a las entidades del Estado, mediante el Índice de Capacidad Preventiva (ICP) frente a la corrupción. El indicador es factible de ser medido, la GG cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.																																										
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Gerencia General (GG) – Unidad Funcional de Integridad <b>Responsable de análisis de los datos:</b> GG – Unidad Funcional de Integridad <b>Responsable de la AEI:</b> GG – Unidad Funcional de Integridad – OSIPTEL																																										
Limitaciones para la medición del indicador	Para la evaluación del ICP, la SIP- PCM requiere cumplir con las guías de evaluación de cada una de las etapas. Los resultados de la evaluación del ICP se publicarán en enero del año siguiente al periodo evaluado.																																										
Método de cálculo	<p>La valoración del ICP frente a la corrupción es elaborado por la SIP-PCM. Para la evaluación del ICP, la PCM evalúa de manera estandarizada en las entidades de la administración pública, el cumplimiento de diversas preguntas para cada uno de los nueve (9) componentes del modelo de integridad. El ICP comprende 5 etapas de evaluación que se implementan progresivamente y para lo cual se ha establecido una escala de valoración del ICP para evaluar dicho progreso, considerando que la calificación "Apto" permite a la entidad pasar a la siguiente etapa:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Calificación</th> <th>Etapas 1</th> <th>Etapas 2</th> <th>Etapas 3</th> <th>Etapas 4</th> <th>Etapas 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apto</td> <td>De 0.9 a 1.00</td> <td>De 1.9 a 2.00</td> <td>De 2.9 a 3.00</td> <td>De 3.9 a 4.00</td> <td>De 4.9 a 5.00</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>De 0.70 a 0.89</td> <td>De 1.70 a 1.89</td> <td>De 2.70 a 2.89</td> <td>De 3.70 a 3.89</td> <td>De 4.70 a 4.89</td> </tr> <tr> <td>En proceso</td> <td>De 0.40 a 0.69</td> <td>De 1.40 a 1.69</td> <td>De 2.40 a 2.69</td> <td>De 3.40 a 3.69</td> <td>De 4.40 a 4.69</td> </tr> <tr> <td>Inicial</td> <td>De 0.11 a 0.39</td> <td>De 1.11 a 1.39</td> <td>De 2.11 a 2.39</td> <td>De 3.11 a 3.39</td> <td>De 4.11 a 4.39</td> </tr> <tr> <td>Incipiente</td> <td>De 0 a 0.10</td> <td>De 1 a 1.10</td> <td>De 2 a 2.10</td> <td>De 3 a 3.10</td> <td>De 4 a 4.10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Desde el año 2021 hasta el 2023 se evaluaron las Etapas 1 y 2. Para el año 2024 se ha iniciado con la evaluación de la Etapa 3; es decir el OSIPTEL será evaluado con la Etapa 1, Etapa 2 y Etapa 3. Como proyección, al año 2030 se espera que el OSIPTEL se encuentre desarrollando la quinta etapa del ICP.</p> <p>La metodología de determinación del índice de capacidad preventiva frente a la corrupción se puede apreciar que se sigue la siguiente fórmula:</p> <p style="text-align: center;"><b>Fórmula para obtener el ICP de la entidad:</b></p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <math display="block">\frac{\sum \text{Resultados obtenidos por la entidad en cada Etapa evaluada}}{\text{Puntaje Máximo: 3 (Evaluación correspondiente hasta la tercera etapa)}}</math> <p style="margin: 0;"><b>Puntaje Mínimo: 0</b></p> </div> <p>Dicha metodología está disponible en el siguiente enlace:  <a href="https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5833778-metodologia-de-determinacion-del-indice-de-capacidad-preventiva-frente-a-la-corrupcion-icp">https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5833778-metodologia-de-determinacion-del-indice-de-capacidad-preventiva-frente-a-la-corrupcion-icp</a></p>							Calificación	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5	Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00	Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89	En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69	Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39	Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10	De 4 a 4.10
Calificación	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5																																						
Apto	De 0.9 a 1.00	De 1.9 a 2.00	De 2.9 a 3.00	De 3.9 a 4.00	De 4.9 a 5.00																																						
Aceptable	De 0.70 a 0.89	De 1.70 a 1.89	De 2.70 a 2.89	De 3.70 a 3.89	De 4.70 a 4.89																																						
En proceso	De 0.40 a 0.69	De 1.40 a 1.69	De 2.40 a 2.69	De 3.40 a 3.69	De 4.40 a 4.69																																						
Inicial	De 0.11 a 0.39	De 1.11 a 1.39	De 2.11 a 2.39	De 3.11 a 3.39	De 4.11 a 4.39																																						
Incipiente	De 0 a 0.10	De 1 a 1.10	De 2 a 2.10	De 3 a 3.10	De 4 a 4.10																																						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente																																										
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La UFI coordina la obtención de las evidencias con las unidades orgánicas competentes.</li> <li>La UFI elabora, revisa y registra las evidencias en el Sistema de Evaluación del ICP.</li> <li>El Gerente General y el Titular de la entidad da conformidad de la información reportada en el Sistema de Evaluación del ICP por la UFI.</li> <li>La UFI interpreta los resultados obtenidos del ICP</li> </ol>																																										
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)/ Secretaría de Integridad Pública (SIP). <b>Bases de datos:</b> Reporte de Integridad 2023 elaborado por la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).																																										
	Línea de base		Logros esperados																																								
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030																																				
Valor en relativo:	1.9	2.2	2.6	3.4	3.6	4.2	4.4																																				
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-																																				

\* No se pueden calcular los valores en absoluto puesto que este resultado es obtenido por la SIP y no se cuenta con la información desagregada de su cálculo.

Ficha técnica del indicador – 25							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>OEI 06. Fortalecer la gestión institucional</b>						
Nombre del indicador	Porcentaje de colaboradores del OSIPTEL satisfechos con la provisión de servicios internos						
Justificación	El indicador mide la satisfacción del cliente interno del OSIPTEL que utiliza algún producto (tangibles o intangibles) provisto por otra unidad de organización, ya sea de línea o de asesoría / apoyo. Los resultados sirven de insumo para corregir aspectos que repercuten en la satisfacción del usuario interno. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OPPM – Unidad de Modernización <b>Responsable del OEI:</b> OPPM – Unidad de Modernización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La interpretación de los comentarios / recomendaciones se realiza manualmente. Se evaluará herramientas de análisis de sentimientos y tendencias sobre texto.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  a = Número de usuarios internos satisfechos con los servicios que brindan las unidades organizacionales.  b = Número total de usuarios internos encuestados.</p> <p>Los criterios evaluados son:  i. Oportunidad y puntualidad de la respuesta.  ii. Trato, disposición y amabilidad en la atención.  iii. Calidad del resultado / producto recibido.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La OPPM extrae y valida la información necesaria de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.</li> <li>La OPPM identifica el número total de usuarios internos encuestados en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno</li> <li>La OPPM identifica el número total de usuarios internos encuestados que se encuentran satisfechos con los servicios que brindan las Unidades Organizacionales.</li> <li>La OPPM calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>  Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b>  Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, mide el grado de satisfacción entre las áreas con los servicios brindados, evaluándose los siguientes criterios:  <ol style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad de atención: rapidez de la respuesta y puntualidad.</li> <li>Actitud del personal: trato, disposición y amabilidad.</li> <li>Resultado: nivel de cumplimiento del servicio recibido</li> </ol> </p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	75%	82%	83%	83%	84%	85%	86%
Valor en absoluto:	340/453	413/503	437/527	458/552	486/578	514/605	545/634

Ficha técnica del indicador – 26							
Objetivo Estratégico Institucional	<b>AEI 06.01.</b> Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales						
Nombre del indicador	Índice de eficiencia en la ejecución de metas físicas y financieras.						
Justificación	El indicador mide la eficiencia institucional en relación con los resultados obtenidos y los recursos financieros utilizados para su cumplimiento, enfocados al logro de los objetivos institucionales. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) – Unidad de Planeamiento y Presupuesto <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OPPM – Unidad de Planeamiento y Presupuesto <b>Responsable de la AEI:</b> OPPM – Unidad de Planeamiento y Presupuesto – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = \sum_{i=1}^n a_i \times (p_i / PIM)$ <b>Especificaciones técnicas:</b> i= 1, 2 ... n n= número de unidades organizacionales del OSIPTEL a <sub>i</sub> = nivel de eficiencia de la unidad organizacional "i" (% de ejecución de metas* / % de ejecución del Presupuesto**) p <sub>i</sub> = Presupuesto Institucional Modificado de la unidad organizacional "i". PIM: Presupuesto Institucional Modificado para el año del OSIPTEL.  * Se calculará considerando metas iniciales excluyendo aquellas que tengan justificación para exonerarlas de la evaluación. ** Se calculará considerando las variaciones del PIA y el PIM, si el incremento del presupuesto está justificado en metas se aplica Ejecución / PIM; de lo contrario al porcentaje de ejecución se le suma la variación porcentual del PIM/PIA. ***El valor de la línea de base es producto de la división entre el % de ejecución de metas y el % de ejecución del presupuesto a modo de aproximación del nivel de eficiencia de cada unidad de organización. Con el Presupuesto ejecutado se han realizado igual (1), más (>1) o menos (<1) cantidad de metas respecto a lo que fue programado. El resultado esperado debe ser > o igual a 1. Si Índice =1: resultado es adecuado Si Índice >1: resultado es eficiente Si Índice <1: resultado es deficiente.						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La OPPM extrae y valida la información de ejecución física y financiera necesaria para el cálculo del indicador. 2. La OPPM calcula el nivel de eficiencia de cada Unidad Organizacional 3. La OPPM calcula el porcentaje de PIM asignado a cada Unidad Organizacional 4. La OPPM calcula el índice de eficiencia en la ejecución física y financiera de cada Unidad Organizacional con el producto de los dos valores calculados en los pasos anteriores 5. La OPPM calcula el índice general de eficiencia en la ejecución física y financiera del OSIPTEL sumando el índice de eficiencia de todas las Unidades Organizacionales.						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL- Informe de evaluación de metas del POI al IV Trimestre, Base de Datos SAI y Base de Datos SIAF-SP.						
	Valor de línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	1.09	1.01	1.01	1.02	1.02	1.02	1.02
Valor en absoluto*:	109/100	101/100	101/100	101/100	101/100	101/100	101/100

\* El denominador 100 representa a el porcentaje total de presupuesto PIM para la entidad y el numerador representa la eficiencia con la que cuenta la entidad en la ejecución de sus metas.

Ficha técnica del indicador – 27							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.01.</b> Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales						
Nombre del indicador	Tiempo promedio en días hábiles de las actuaciones preparatorias de las contrataciones programadas en el PAC						
Justificación	El presente indicador busca medir el plazo total de las actuaciones preparatorias de aquellos procedimientos de selección programados en el PAC, desde la llegada de los términos de referencia hasta la fecha de convocatoria de cada proceso de selección. Se evalúa el trabajo coordinado entre área usuaria, el área técnica y el OEC (Órgano encargado de las contrataciones) para el éxito de la realización de la contratación, contribuyendo a una gestión administrativa y operativa oportuna. El indicador es factible de ser medido, la OAF cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de la AEI:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	-Demora en el otorgamiento de la disponibilidad presupuestal para el requerimiento -Demoras en las indagaciones de mercado producto de factores externos -Caída de sistemas informáticos relacionados a las contrataciones						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b></p> <p>T= Prom (a-b)</p> <p><b>Especificaciones técnicas</b> a= Fecha de convocatoria del procedimiento de selección durante el año b= Fecha de ingreso del Término de Referencia o Especificaciones Técnicas finales durante el año</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se entiende como “TDR” o “ET final” aquel requerimiento efectuado por el área usuaria que cuenta con las validaciones del OEC</li> <li>La Fecha de la convocatoria del proceso será la que es registrada en la plataforma del SEACE de acuerdo a la normativa actual de contrataciones</li> </ul> <p>Se excluyen de acciones correctivas y del denominador establecido en el método de cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los requerimientos programados y no incluidos en el PAC, que producto de la indagación de mercado, sean tramitadas como contrataciones menores a 8 UIT.</li> <li>Los requerimientos relacionados a los catálogos electrónicos de acuerdo marco.</li> <li>Por último, en caso fortuito, se hayan realizado actuaciones preparatorias de un requerimiento cuya necesidad desaparece, este tampoco será considerado.</li> </ul>						
Sentido esperado del Indicador:	Descendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La OAF sistematiza todos los requerimientos programados en el PAC así como aquellos no programados.</li> <li>La OAF identifica el número total de días transcurridos entre la llegada de la versión final de los TDR o ET, y la convocatoria de dicho proceso de selección</li> <li>La OAF calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos</b> OSIPTEL- Cuadro de Seguimiento del PAC – Unidad de Abastecimiento</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	60	60	58	56	54	52	50
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-

\* No se pueden calcular los valores en absoluto, puesto que son días directamente calculados.

Ficha técnica del indicador -28							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.01.</b> Gestión administrativa y operativa oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales.						
Nombre del indicador	Tiempo promedio en días hábiles del proceso de contratación de la orden de compra o servicio – menores a 8 UIT						
Justificación	El indicador mide el plazo que demora la contratación de los requerimientos menores a 8 UIT solicitados por el área usuaria. Se evalúa el trabajo coordinado entre área usuaria, el área técnica y el OEC (Órgano Encargado de las Contrataciones) para el éxito de la contratación del bien o servicio, evitando reprocesos y reduciendo las posibles dilaciones de tiempo que puedan surgir en las diversas etapas del proceso de contratación, contribuyendo con la gestiona oportuna. El indicador es factible de ser medido, la OAF cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de la AEI:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	- Demora en la disponibilidad presupuestal para el requerimiento. - Demora en la validación de la cotización por el área usuaria. - Caída de sistemas informáticos.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b> T= Prom (a-b)</p> <p><b>Especificaciones técnicas</b> a= Fecha de notificación de la orden de compra o servicio de los requerimientos efectuados por las áreas usuarias durante el año. b= Fecha de ingreso del TDR o ET final de los requerimientos efectuados por las áreas usuarias durante el año.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La medición va desde que ingresa el Término de Referencia (TDR) o Especificación Técnica (ET) en su versión final hasta la notificación de la orden.</li> <li>Se entiende como “TDR o ET final” aquel requerimiento efectuado por el área usuaria que cuenta con las validaciones del OEC.</li> <li>Se excluyen, de acciones correctivas y del denominador establecido en el método de cálculo aquellos requerimientos relacionados a los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco, que producto de la indagación de mercado resulten en una contratación mayor a 8 UIT, que se extinga la necesidad del área usuaria habiéndose iniciado el proceso de contratación, etc.</li> </ul>						
Sentido esperado del Indicador:	Descendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La OAF identifica el total de requerimientos efectuados en el año.</li> <li>La OAF identifica las fechas de la recepción del TDR o ET en versión final y de la notificación de la orden de los requerimientos efectuados por las áreas usuarias.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>La OAF calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b> OSIPTEL- Reporte de Seguimiento de Contrataciones Menores – Unidad de Abastecimiento</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	14	12	10	10	10	10	10
Valor en absoluto*	-	-	-	-	-	-	-

\* No se pueden calcular los valores en absoluto, puesto que son días directamente calculados.

Ficha técnica del indicador – 29							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.01.</b> Gestión de metas físicas y financieras oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales.						
Nombre del indicador	Porcentaje de expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido.						
Justificación	El indicador mide el porcentaje de expedientes de pagos a contratistas que realiza Osiptel dentro de los días dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a otorgada la conformidad final, conforme a lo establecido en la norma vigente. Se evalúa el trabajo coordinado entre área usuaria, la Unidad de Abastecimiento y la Unidad de Finanzas para el éxito del trámite de pago, evitando reprocesos y reduciendo las posibles dilaciones de tiempo que pudieran generarse. El indicador es factible de ser medido, la OAF cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento <b>Responsable de la AEI:</b> OAF – Unidad de Abastecimiento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Limitaciones: - Demoras en la recepción del comprobante de pago por parte del contratista u otra información que provenga del contratista. - Errores en el formato de Conformidad u otra documentación vinculada al expediente de pago. - Caída de sistemas informáticos.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $T = (a/b) \times 100$  <b>Especificaciones técnicas:</b> a= Número de expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido b= Número de expedientes de pagos a contratistas tramitados <ul style="list-style-type: none"> <li>La medición va desde la fecha de conformidad otorgada por el área usuaria hasta la fecha de la ejecución del giro del gasto.</li> <li>El plazo legal establecido es de 10 días calendario una vez otorgada la conformidad por parte del área usuaria</li> </ul>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La OAF identifica el total de contrataciones ejecutadas en el año fiscal.</li> <li>La OAF identifica las fechas de la conformidad y de la ejecución del giro del gasto.</li> <li>La OAF identifica la cantidad expedientes de pagos a contratistas tramitados en el plazo legal establecido.</li> <li>La OAF calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos.</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos</b> OSIPTEL - Reporte de Seguimiento de Ejecución Contractual de Contrataciones Menores y Contrataciones Mayores – Unidad de Abastecimiento y Unidad de Finanzas						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en absoluto:	55%	60%	65%	70%	80%	90%	100%
Valor en relativo:	1800/3273	2062/3437	2345/3609	2653/3790	3184/3980	3761/4179	4388/4388

Ficha técnica del indicador - 30							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.02.</b> Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad.						
Nombre del indicador	Porcentaje de proyectos del Plan de Gobierno Digital, implementados en el OSIPTEL						
Justificación	El indicador mide el avance en la ejecución de los proyectos que forman parte del PGD y cuya finalidad es la implementación de la transformación digital en la entidad. El indicador es factible de ser medido, la OTI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) <b>Responsable de la AEI:</b> OTI – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Los informes periódicos del Plan de Gobierno Digital pueden presentar imprecisiones en la medición de los avances de los proyectos.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>            Donde:            a = Número de proyectos del PGD ejecutados y que alcanzaron su meta en el año.            b = Número de proyectos del PGD programados en el año.</p> <p>Considerar que la meta de un proyecto del PGD puede ser la puesta en producción (o en desarrollo) de un sistema, la adquisición o renovación de licencias, la instalación de equipamiento, entre otros, todos los cuales deberán contabilizarse para el cálculo del indicador.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	No definido.						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OTI valida la información que contienen los informes de ejecución del PGD contenidos en la base de datos del sistema de Gestión Documental</li> <li>2. La OTI identifica el número de proyectos del Plan de Gobierno Digital que fueron programados en el año de medición</li> <li>3. La OTI identifica el número total de proyectos del Plan de Gobierno Digital que fueron ejecutados y que alcanzaron su meta en el año de medición</li> <li>4. La OTI calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b> Informes de ejecución del PGD contenidos en la Base de Datos del Sistema de Gestión Documental.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo*:	95%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Valor en absoluto*:	109/112	109/120	110/125	115/130	120/135	125/140	130/145

\* El valor en relativo para el periodo 2025-2030 se ha establecido en 90% como escenario conservador, considerando que la cantidad de proyectos que se programan en el PGD dependen estrechamente de un análisis de priorización de iniciativas tomando en cuenta diversos factores tales como el impacto esperado, viabilidad técnica, alineamiento con los objetivos estratégico, cambios en el entorno tecnológico, presupuesto, entre otros, los cuales no pueden ser estimados con exactitud y por tanto es probable que estos valores varíen.

Ficha técnica del indicador - 31																																																	
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.02.</b> Gestión de proyectos de transformación digital e innovación implementados de manera continua en la entidad																																																
Nombre del indicador	Índice de innovación en el OSIPTEL																																																
Justificación	Este indicador mide la capacidad de identificar, experimentar mediante el desarrollo de prototipos, validar e implementar proyectos de innovación, que permitan proponer nuevas formas de asumir los desafíos institucionales y desarrollar servicios que generen una experiencia satisfactoria en los usuarios. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.																																																
Responsables: Re	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) – Unidad de Modernización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OPPM – Unidad de Modernización <b>Responsable de la AEI:</b> OPPM – Unidad de Modernización – OSIPTEL																																																
Limitaciones para la medición del indicador	Un aspecto que limita el indicador es la recolección de la información respecto a las ideas que proponen constantemente las unidades orgánicas, así como el avance los proyectos de innovación y sus resultados. Es importante considerar el tiempo de dedicación de los colaboradores al desarrollo de actividades de innovación.																																																
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b> Índice de innovación = 0.1*ID+ 0.1*P+ 0.15*PMV+ 0.2* CIM + 0.20* IM+0.25*ES</p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b> ID = Valor final correspondiente a la cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas e en el banco de ideas P = Valor final correspondiente a la cantidad de prototipos desarrollados PMV = Valor final correspondiente a la cantidad de Productos mínimos viables CIM = Valor final correspondiente a la cantidad de Círculos de innovación y mejora implementados IM = Valor final correspondiente a la cantidad de Proyectos de innovación implementados ES = Valor final correspondiente a la experiencia satisfactoria de los usuarios con los proyectos de innovación implementados</p> <p>Rango de valor final [0 – 20]</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID = Cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas en el banco de ideas</th> <th>Rango de valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;= 5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>&gt; 5 &lt;= 10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&gt;10 &lt;= 20</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>&gt; 20 &lt;=30</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>&gt; 30</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>P = Prototipos desarrollados</th> <th>Rango de valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>&gt; 2 &lt;= 4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&gt; 4 &lt;= 6</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>&gt; 6 &lt;=8</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>&lt; 8</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PMV = Producto mínimo viable</th> <th>Rango de valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>&gt;0 &lt;=2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&gt;2 &lt;=4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>&gt;4 &lt;=6</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>&gt; 6</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CIM = Círculos de innovación y mejora implementados por unidades organizacionales</th> <th>Rango de valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>&gt; 0 &lt;= 3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>&gt; 3 &lt;= 6</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>&gt; 6 &lt;= 9</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>&gt;9</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	ID = Cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas en el banco de ideas	Rango de valor	<= 5	0	> 5 <= 10	5	>10 <= 20	10	> 20 <=30	15	> 30	20	P = Prototipos desarrollados	Rango de valor	< 2	0	> 2 <= 4	5	> 4 <= 6	10	> 6 <=8	15	< 8	20	PMV = Producto mínimo viable	Rango de valor	0	0	>0 <=2	5	>2 <=4	10	>4 <=6	15	> 6	20	CIM = Círculos de innovación y mejora implementados por unidades organizacionales	Rango de valor	0	0	> 0 <= 3	5	> 3 <= 6	10	> 6 <= 9	15	>9	20
ID = Cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas en el banco de ideas	Rango de valor																																																
<= 5	0																																																
> 5 <= 10	5																																																
>10 <= 20	10																																																
> 20 <=30	15																																																
> 30	20																																																
P = Prototipos desarrollados	Rango de valor																																																
< 2	0																																																
> 2 <= 4	5																																																
> 4 <= 6	10																																																
> 6 <=8	15																																																
< 8	20																																																
PMV = Producto mínimo viable	Rango de valor																																																
0	0																																																
>0 <=2	5																																																
>2 <=4	10																																																
>4 <=6	15																																																
> 6	20																																																
CIM = Círculos de innovación y mejora implementados por unidades organizacionales	Rango de valor																																																
0	0																																																
> 0 <= 3	5																																																
> 3 <= 6	10																																																
> 6 <= 9	15																																																
>9	20																																																

	<table border="1"> <tr> <td>IM = Proyectos de innovación implementados</td> <td>Rango de valor</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>&gt; 3</td> <td>20</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>ES = Usuario con experiencia satisfactoria de los proyectos de innovación implementados</td> <td>Rango de valor</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>20</td> </tr> </table>	IM = Proyectos de innovación implementados	Rango de valor	0	0	1	5	2	10	3	15	> 3	20	ES = Usuario con experiencia satisfactoria de los proyectos de innovación implementados	Rango de valor	Muy Malo	0	Malo	5	Regular	10	Bueno	15	Muy Bueno	20								
IM = Proyectos de innovación implementados	Rango de valor																																
0	0																																
1	5																																
2	10																																
3	15																																
> 3	20																																
ES = Usuario con experiencia satisfactoria de los proyectos de innovación implementados	Rango de valor																																
Muy Malo	0																																
Malo	5																																
Regular	10																																
Bueno	15																																
Muy Bueno	20																																
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente																																
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OPPM utiliza la información registrada en las plataformas de gestión interna, como la intranet, así como la producida en los espacios de innovación del Programa "Todos somos innovadores", que se recopilan en Createl Lab digital</li> <li>2. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la cantidad de ideas propuestas por unidades organizacionales y registradas en el banco de ideas</li> <li>3. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la cantidad de prototipos desarrollados</li> <li>4. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la cantidad de Productos mínimos viables</li> <li>5. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la cantidad de Círculos de innovación y mejora implementados</li> <li>6. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la cantidad de Proyectos de innovación implementados</li> <li>7. La OPPM identifica el valor final correspondiente a la experiencia satisfactoria del Usuarios con los proyectos de innovación implementados</li> <li>8. La OPPM valida la información y calcula el indicador, utilizando los ponderadores asignados, para finalmente analizar los resultados obtenidos.</li> </ol>																																
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b> OSIPTEL - Base de datos de Createl Lab digital.</p> <p>Createl Lab digital es un espacio en la intranet institucional donde todos los colaboradores pueden registrar sus ideas formando así un banco de ideas. Tomando ello como referencia, los colaboradores de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, encargados del Createl Lab, registran cuáles de esas ideas pasan a conformarse como prototipos desarrollados, los cuales, son validados por los usuarios. Por último, en este espacio también se almacena la composición de los círculos de mejora implementados y los proyectos de innovación que logran finalmente implementarse.</p>																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Línea de base</th> <th colspan="6">Logros esperados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Año:</td> <td>2023</td> <td>2025</td> <td>2026</td> <td>2027</td> <td>2028</td> <td>2029</td> <td>2030</td> </tr> <tr> <td>Valor en relativo:</td> <td>11.00</td> <td>13.00</td> <td>14.25</td> <td>15.25</td> <td>15.75</td> <td>16.75</td> <td>16.75</td> </tr> <tr> <td>Valor en absoluto*:</td> <td><math>0.1*15 + 0.1*15 + 0.15*10 + 0.20*15 + 0.20*5 + 0.25*10</math></td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Línea de base	Logros esperados						Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030	Valor en relativo:	11.00	13.00	14.25	15.25	15.75	16.75	16.75	Valor en absoluto*:	$0.1*15 + 0.1*15 + 0.15*10 + 0.20*15 + 0.20*5 + 0.25*10$	-	-	-	-	-	-
	Línea de base	Logros esperados																															
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030																										
Valor en relativo:	11.00	13.00	14.25	15.25	15.75	16.75	16.75																										
Valor en absoluto*:	$0.1*15 + 0.1*15 + 0.15*10 + 0.20*15 + 0.20*5 + 0.25*10$	-	-	-	-	-	-																										

\* Las metas de innovación planificadas del 2025 al 2030, consideran variables cuyo valor aumenta en el tiempo, estos valores a su vez se asocian, según el rango de valores, a una escala de calificación del 0 al 20, como se muestra en la sección "Método del Cálculo", estos valores son a su vez ponderados de acuerdo a la Fórmula establecida. Para el 2023 se establecieron las siguientes metas: ID = 25 / P = 7 / PMV = 4 / CIM = 7 / IM = 1 / ES = Regular = 10

Ficha técnica del indicador – 32							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.03.</b> Sistema de gestión de procesos aplicados en todos los sistemas de gestión de la entidad						
Nombre del indicador	Porcentaje de sistemas de gestión articulados a la gestión por procesos						
Justificación	Este indicador busca controlar que los sistemas de gestión existentes en OSIPTEL se encuentren articulados a los procesos diseñados en el marco de la Gestión de Procesos. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) – Unidad de modernización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OPPM – Unidad de modernización <b>Responsable de la AEI:</b> OPPM – Unidad de modernización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición de las unidades de organización para realizar las reuniones de articulación de los sistemas de gestión a la gestión de procesos.</li> <li>Número suficiente de especialistas en procesos, con modalidad permanente y con continuidad, para atender la demanda continua de las distintas UO y Sistemas de Gestión en materia de Gestión por Procesos.</li> </ul>						
Método de cálculo	<b>Fórmula:</b> $P = (a/b) \times 100$  <b>Especificaciones técnicas:</b> a = Número de sistemas de gestión articulados a la gestión por procesos. b = Número de sistemas de gestión.  Sistema de gestión, es un conjunto de elementos que se establecen en una empresa u organización para gestionar. Estos elementos se refieren a la política, estructura, actividades, procesos, recursos y responsabilidades de la organización.  Los sistemas de gestión definidos en Osiptel son: <ol style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</li> <li>Sistema de Gestión Antisoborno</li> <li>Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>Sistema de Gestión de la Innovación</li> <li>Sistema de Gestión del Conocimiento</li> <li>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>Sistema de Gestión Riesgos</li> </ol>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>La OPPM extrae y valida la información contenida en el mapa de procesos y la base de datos internas de la OPPM</li> <li>La OPPM identifica el número de sistemas de gestión</li> <li>La OPPM identifica el número de sistemas de gestión articulados a la gestión de procesos</li> <li>La OPPM calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de procesos.</li> <li>Base de datos interna de la OPPM.</li> </ul>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	14%	43%	71%	100%	100%	100%	100%
Valor en absoluto:	1/7	3/7	5/7	7/7	7/7	7/7	7/7

Ficha técnica del indicador - 33							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.04.</b> Gestión del conocimiento implementada en las unidades organizacionales						
Nombre del indicador	Porcentaje de herramientas de gestión de conocimiento implementadas						
Justificación	El indicador mide la implementación del Sistema mediante la ejecución de herramientas orientadas a gestionar con eficiencia el aprendizaje institucional, por medio de metodologías y prácticas que ayudarán a encontrar, compartir, reutilizar y preservar el conocimiento de la institución. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	Responsable de la medición integración de datos e información: Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) – Unidad de Modernización Responsable de análisis de los datos: OPPM – Unidad de Modernización Responsable de la AEI: OPPM – Unidad de Modernización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  a = Número de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas implementadas.  b = Número de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas.</p> <p>Las herramientas a implementar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificación Taxonómica</li> <li>2. Conocimientos Críticos</li> <li>3. Modelos de Documentación</li> <li>4. Expertos de Conocimiento</li> <li>5. Identificación de Buenas Prácticas</li> <li>6. Documentación de Lecciones Aprendidas</li> <li>7. Ebook de Conocimiento</li> <li>8. Entrevista de Salida para la Preservación de Conocimiento</li> <li>9. Incentivos para la Compartición de Conocimiento</li> <li>10. Vigilancia e Inteligencia Competitiva</li> <li>11. Banco de Problemas e Ideas</li> <li>12. FAQs de Conocimiento</li> <li>13. Equipo responsable KM</li> <li>14. Estrategia de Conocimiento de clientes</li> <li>15. Repositorio de Conocimiento Integrado</li> <li>16. Datamart y Sistema de Inteligencia de Negocios</li> <li>17. Estrategia de Cultura de Compartición del Conocimiento</li> <li>18. Guía de Conocimiento de Areas</li> <li>19. MOOCS temas transversales básicos</li> <li>20. Set de Indicadores de Conocimiento</li> <li>21. Desarrollo del Talento: Mentorías y Pasantías</li> </ol>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OPPM verifica y valida la lista de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas</li> <li>2. La OPPM identifica el número de herramientas de gestión de conocimiento</li> <li>3. La OPPM identifica el número de herramientas de gestión de conocimiento priorizadas implementadas</li> <li>4. La OPPM calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>  Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b>  Lista de herramientas de gestión del conocimiento.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	43%	52%	62%	71%	81%	90%	100%
Valor en absoluto:	9/21	11/21	13/21	15/21	17/21	19/21	21/21

Ficha técnica del indicador - 34							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.05.</b> Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en la entidad						
Nombre del indicador	Porcentaje de riesgos institucionales mitigados						
Justificación	El indicador mide el efecto de tratamiento o respuesta al riesgo aplicado. Es crítico no solo identificar los riesgos que tendrían importante impacto en el cumplimiento de las funciones y objetivos del OSIPTEL, sino también el gestionar adecuadamente los controles que permitan reducir o eliminar esos riesgos. La gestión de los controles permitirá tener una seguridad razonable sobre el actuar institucional. Esta evaluación permitirá realizar los ajustes que sean necesarios para que las estrategias institucionales cumplan su objetivo. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) – Unidad de Modernización <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OPPM - Unidad de Modernización <b>Responsable de la AEI:</b> OPPM - Unidad de modernización – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math display="block">P = (1 - a / b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  a = Riesgos residuales por encima de la tolerancia.  b = Riesgos inherentes por encima de la tolerancia, identificados.</p> <p>El primer año 2023 se trabajará la línea base y sobre lo identificado se desarrollará el plan de acción de tratamiento de riesgos a ejecutarse en el 2024, con la finalidad de tener un nivel de reducción de al menos el 70% a partir del 2025.  Los planes de tratamiento de riesgos institucionales deberán ser planificados y costeados (recursos presupuestales y humanos) lo que definirá la capacidad de implementar los controles propuestos, análisis que se efectuará en el año 2024.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La OPPM extrae y valida la información contenida en la base de datos interna del OSIPTEL en relación a los riesgos institucionales 2. La OPPM identifica el número de riesgos inherentes por encima de la tolerancia 3. La OPPM identifica el número de riesgos residuales por encima de la tolerancia 4. La OPPM calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> Base de datos interna del OSIPTEL – OPPM.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	85%	86%	89%	93%	96%	96%	96%
Valor en absoluto*:	11/13	24/28	25/28	26/28	27/28	27/28	27/28

\*Valor proyectado 2024: 24 residuales/28 inherentes. Se estima a partir del 2025 manteniendo constante el denominador del valor proyectado 2024. El numerador y denominador puede variar dependiendo de la identificación de riesgos de los productos en cada periodo.

Ficha técnica del indicador – 35							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.05.</b> Gestión de riesgos y de la seguridad de la información implementadas en la entidad						
Nombre del indicador	Porcentaje de mitigación de riesgos (no tolerables) de seguridad de la información						
Justificación	El indicador mide los riesgos no tolerables (extremo y alto), los cuales no son estáticos, con el tiempo se va identificando más situaciones riesgosas por lo cual no necesariamente puede seguirse una línea creciente. El indicador es factible de ser medido, la OPPM cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Gerencia General (GG) – Unidad Funcional de Integridad <b>Responsable de análisis de los datos:</b> GG – Unidad funcional de integridad <b>Responsable de AEI:</b> GG – Unidad funcional de integridad						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>P = (1 - a / b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  a: Riesgos residuales de nivel extremo y alto.  b: Riesgos inherentes de nivel extremo y alto.</p> <p>La evaluación se realiza sobre riesgos no tolerables (extremo y alto).  El número de riesgos identificados varían dependiendo a la inclusión de nuevos activos de información, amenazas y vulnerabilidades.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	1. La GG valida la información obtenida de la Matriz de Riesgos del SGSI 2. La GG identifica el número de riesgos inherentes de nivel extremo y alto 3. La GG identifica el número de riesgos residuales de nivel extremo y alto 4. La GG calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL- Matriz de Riesgos del SGSI.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
Valor en absoluto*:	429/439	436/450	436/450	436/450	436/450	436/450	436/450

\* cabe señalar que los valores absolutos dependen de la inclusión de nuevos activos de información, amenazas y vulnerabilidades, por lo que estos valores están sujetos a cambios.

Ficha técnica del indicador - 36							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.06.</b> Soluciones tecnológicas eficientes y seguras para la gestión institucional						
Nombre del indicador	Porcentaje de mejoras a los sistemas de información de gestión interna, implementadas						
Justificación	El indicador mide las soluciones tecnológicas a las que se implementan mejoras a fin de atender las nuevas necesidades y demandas de los usuarios internos. Se espera que un número creciente de requerimientos puedan ser atendidos en el año. El indicador es factible de ser medido, la OTI cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) <b>Responsable de la AEI:</b> OTI - OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	La medición se hará manualmente, no se cuenta con una herramienta para su medición.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula</b>  <math display="block">P = (a / b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas</b>  a = Número de mejoras a los sistemas de información implementados en el año.  b = Número de mejoras a los sistemas de información solicitados en total.</p> <p>El número de mejoras implementadas se refiere a los requerimientos de mejoras solicitados por las unidades de organización que fueron atendidos en el año.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La OTI recopila el total de requerimientos contenidos en la base de datos interna del OSIPTEL</li> <li>2. La OTI valida la información para el cálculo del indicador</li> <li>3. La OTI identifica el número total de mejoras implementadas a los sistemas de información</li> <li>4. La OTI calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b> Requerimientos contenidos en la Base de Datos del Sistema de Gestión Documental. Requerimientos contenidos en la Base de Datos de la plataforma de correo electrónico.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	80%	80%	80%	85%	85%	90%	90%
Valor en absoluto:	8/10	9/12	9/12	13/16	13/16	19/22	19/22

\* En relación a los valores absolutos, cabe señalar que la cantidad de mejoras a los sistemas de información que se requieren dependen de un análisis de priorización de iniciativas, tomando en cuenta diversos factores tales como el impacto esperado, viabilidad técnica, alineamiento con los objetivos estratégico, cambios en el entorno tecnológico, entre otros; por lo cual es probable que estos valores varíen.

Ficha técnica del indicador – 37							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.07.</b> Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.						
Nombre del indicador	Porcentaje de procesos de selección finalizados dentro del plazo establecido						
Justificación	El indicador mide la eficiencia de los procesos de selección, con el objetivo de proveer oportunamente a la entidad de colaboradores, para el desarrollo de las funciones encomendadas, a través de acciones coordinadas por la Oficina de Recursos Humanos, garantizando la atención de los requisitos técnicos formulados por las unidades de organización en el plazo establecido. El indicador es factible de ser medido, la ORH cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Recursos Humanos (ORH) – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de la AEI:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Factores exógenos que dilatan los procesos de selección, como feriados, días no laborables, entre otros.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = (a/b) \times 100$  <b>Especificaciones técnicas</b> Dónde: a = número de procesos CAP, CAS y Practicantes finalizados dentro del plazo establecido b = número total de procesos CAP, CAS y Practicantes finalizados Precisiones a la fórmula: Se considera un proceso finalizado cuando alcanza la etapa de publicación final con al menos un candidato(a) apto(a).						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La ORH utiliza la base de datos elaborada por el equipo de selección de personal, tomando como referencia la información recogida de los concursos públicos de méritos realizados 2. La ORH valida la información 3. La ORH calcula el porcentaje de procesos de selección que se concluyeron dentro del plazo de días establecido en los lineamientos 4. La ORH calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL-Base de datos elaborada por el equipo de selección de personal, sobre la base de la información recogida de los concursos públicos de méritos realizados.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	60%	80%	81%	82%	83%	84%	85%
Valor en absoluto*:	143 / 240	168 / 210	170 / 210	172 / 210	174 / 210	176 / 210	178 / 210

\* Los valores absolutos son referenciales, ya que la cantidad de procesos de selección están sujetos a variación de acuerdo a los requerimientos de la entidad, por lo que es probable que esta proyección tenga variaciones.

Ficha técnica del indicador – 38							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.07.</b> Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos de la entidad						
Nombre del indicador	Índice de satisfacción en acciones de desarrollo del colaborador						
Justificación	El indicador mide el impacto que generan las acciones de capacitación desplegadas por la Oficina de Recursos Humanos, mediante la evaluación del nivel de satisfacción que perciben los colaboradores que participan en dichas actividades. El indicador es factible de ser medido, la ORH cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Recursos Humanos (ORH) – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de la AEI:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math>P = a \times 0.5 + b \times 0.5</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  a = Nivel de satisfacción en acciones de desarrollo de directores.  b = Nivel de satisfacción en acciones de los servidores.</p> <p>Las acciones de desarrollo corresponden a las capacitaciones contempladas en el PDP. Cada acción de capacitación tiene una encuesta de satisfacción que se aplica al finalizar la misma, esta es respondida por cada participante.  La encuesta de satisfacción es representada con rango que va del 1 al 5, para calcular la satisfacción de una acción de desarrollo se promedian los resultados de las encuestas de los participantes de la misma.  Para obtener la variable “a” se identifican todas las capacitaciones a las que asistieron los directores durante el año, luego se promedian los resultados de satisfacción de cada acción y se obtiene un número en el rango del 1 al 5.  Para obtener la variable “b” se identifican todas las capacitaciones a las que asistieron servidores (no directores) durante el año, luego se promedian los resultados de satisfacción de cada acción y se obtiene un número en el rango del 1 al 5.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ORH solicita la información de la encuesta de satisfacción del cliente interno a la OPPM</li> <li>2. La ORH extrae la información relacionada a la ejecución de las acciones de capacitación (encuesta al colaborador)</li> <li>3. La ORH valida la información para el cálculo del indicador</li> <li>4. La ORH identifica el nivel de satisfacción en acciones de desarrollo de directores, tomando como referencia los resultados de la encuesta de satisfacción</li> <li>5. La ORH identifica el nivel de satisfacción en acciones de los servidores, tomando como referencia los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente interno.</li> <li>6. La ORH calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>  Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</p> <p><b>Bases de datos:</b>  OSIPTEL-Encuesta de satisfacción del cliente interno, tomando como referencia la ejecución de las acciones de capacitación (encuesta al colaborador).</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	3.30	3.60	3.90	4.20	4.30	4.40	4.50
Valor en absoluto*:	-	-	-	-	-	-	-

\* Los valores relativos corresponden a un promedio de resultados de encuestas con un rango de 1 al 5 directamente, por lo que no es posible representar un valor absoluto con numerador y denominador.

Ficha técnica del indicador - 39							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.07.</b> Gestión del talento fortalecida para el cumplimiento de los objetivos de la entidad						
Nombre del indicador	Índice de eficiencia en retención del talento						
Justificación	El indicador mide el nivel de eficiencia en la retención del talento de nuestros colaboradores ubicados en puestos claves / críticos, con el fin de establecer una sucesión en la línea de carrera de la entidad que garantice la continuidad de nuestros servicios. El indicador es factible de ser medido, la ORH cuenta con los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Recursos Humanos (ORH) – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de análisis de los datos:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento <b>Responsable de la AEI:</b> ORH – Unidad de Desarrollo del Talento – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b>  <math display="block">P = (a/b) \times 100</math></p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b>  Dónde:  a = Promedio de años de antigüedad en OSIPTEL de las personas en puestos claves.  b = Número de puestos claves.  El promedio de años de antigüedad en OSIPTEL de las personas en puestos claves se calcula promediando los años de servicio de los servidores clave desde su ingreso a la institución y su fórmula es la siguiente: Sumatoria de la antigüedad de los colaboradores en puestos clave (en años) / Número de puestos clave</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ORH elabora y valida la base de datos de puestos claves</li> <li>2. La ORH identifica el número de puestos claves de la entidad, tomando como referencia la planilla de servidores</li> <li>3. La ORH calcula el promedio de antigüedad en OSIPTEL de las personas en puestos claves</li> <li>4. La ORH calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b>  Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) - Encuesta de equilibrio laboral</p> <p><b>Bases de datos:</b>  OSIPTEL-Base de datos elaborada de puestos claves/ críticos, tomando como referencia la planilla de servidores.</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	87%	87%	88%	89%	90%	91%	92%
Valor en absoluto*:	10.4 / 12	11.3 / 13	11.4 / 13	11.6 / 13	11.7 / 13	11.8 / 13	12 / 13

\* Los valores absolutos son referenciales, ya que dependen de la cantidad de puestos clave cubiertos que tenga la entidad al momento del cálculo, por lo que es posible que estos valores varíen.

Ficha técnica del indicador - 40							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.08.</b> Gestión de la transformación cultural institucionalizada en la entidad						
Nombre del indicador	Porcentaje de colaboradores con percepción favorable sobre la gestión de comunicación interna, cultura y liderazgo.						
Justificación	El indicador mide la percepción favorable relacionada a la gestión de la comunicación interna, cultura y liderazgo en la entidad. Esto permite dimensionar el grado de aceptación y en base a ello se pueden diseñar o ajustar intervenciones para impactar en la transformación cultural. El indicador es factible de ser medido, la ORH gestiona los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Recursos Humanos (ORH) – Unidad de Clima Organizacional <b>Responsable de análisis de los datos:</b> ORH - Unidad de Clima Organizacional <b>Responsable de la AEI:</b> ORH – Unidad de Clima Organizacional – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<b>Fórmula:</b> $P = (a/b) \times 100$ <b>Especificaciones técnicas</b> Donde: a = número de servidores con percepción favorable. b = número total de servidores encuestados.  La escala del nivel favorable corresponde a un rango de 75 a más.						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	1. La ORH valida la información obtenida por la encuesta de percepción de cultura corporativa de los colaboradores 2. La ORH identifica el número total de servidores encuestados sobre la percepción de cultura corporativa de los colaboradores 3. La ORH verifica el número total de servidores encuestados con percepción favorable en la encuesta de cultura corporativa de los colaboradores 4. La ORH calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) - Encuesta de nivel de conocimiento de cultura corporativa de los colaboradores <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL- Encuesta de nivel de conocimiento de cultura corporativa de los colaboradores.						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	84%	90%	95%	100%	100%	100%	100%
Valor en absoluto*:	221/263	234/260	247/260	260/260	260/260	260/260	260/260

\*Es importante mencionar que la cantidad de participación no se puede confirmar porque no es obligatorio.

Ficha técnica del indicador - 41							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.08.</b> Gestión de la transformación cultural institucionalizada en la entidad						
Nombre del indicador	Índice de clima laboral						
Justificación	El indicador analiza las 5 dimensiones a nivel de equipo y de organización: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. Además, a través del Gestalt mide la vinculación emocional del colaborador con la institución; con lo cual nos permite conocer el nivel de clima laboral y diseñar intervenciones acordes a ella. El indicador es factible de ser medido, la ORH gestiona los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Recursos Humanos (ORH) – Unidad de Clima Organizacional <b>Responsable de análisis de los datos:</b> ORH – Unidad de Clima Organizacional <b>Responsable de la AEI:</b> ORH – Unidad de Clima Organizacional – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<p><b>Fórmula:</b> P = a</p> <p><b>Especificaciones técnicas:</b> Dónde: a = Porcentaje de GPTW</p> <p>El indicador es producto de la encuesta que aplica el Instituto GPTW; se sabe que se promedia el Top2Box de los enunciados del modelo.</p> <p>Metodología Great Place to Work (GPTW) - Estudio de clima laboral que se basa en el análisis de 5 dimensiones a nivel de equipo y de organización: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. Además, a través del Gestalt mide la vinculación emocional del colaborador con la institución.</p>						
Sentido esperado del Indicador:	Ascendente						
Proceso de recolección y análisis:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La ORH solicita a la empresa contratada para el estudio, la información obtenida en la encuesta de clima laboral bajo la metodología Great Place to work</li> <li>2. La ORH valida la información obtenida en la encuesta</li> <li>3. La ORH calcula el porcentaje de GPTW tomando en consideración las dimensiones establecidas por la encuesta GPTW y los resultados de la evaluación en relación a los procesos que se aplican en el OSIPTEL.</li> </ol>						
Fuente y bases de datos:	<p><b>Fuente de datos:</b> Great Place to Work Institute</p> <p><b>Bases de datos:</b> Encuesta de clima laboral bajo la metodología Great Place to Work</p>						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	74%	77%	79%	81%	83%	85%	87%
Valor en absoluto*:	445/601	385/500	395/500	405/500	415/500	425/500	435/500

Ficha técnica del indicador - 42							
Acción Estratégica Institucional	<b>AEI 06.09.</b> Gestión tributaria fortalecida en el OSIPTEL						
Nombre del indicador	Porcentaje de aportes recaudados de las Empresas Operadoras (EO) que han cumplido con su obligación tributaria en el periodo tributario en curso.						
Justificación	El indicador mide la recaudación del aporte por regulación al OSIPTEL pagado dentro del plazo de vencimiento, con la finalidad de evaluar si se requiere potenciar las estrategias de recaudación en el periodo tributario en curso; de tal manera que se cuenten con los recursos necesarios para la ejecución presupuestal del organismo regulador. El indicador es factible de ser medido, la OAF gestiona los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) – Unidad de recaudación del aporte <b>Responsable de análisis de los datos:</b> OAF – Unidad de Recaudación del Aporte <b>Responsable de la AEI:</b> OAF – Unidad de Recaudación del Aporte – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	No aplica.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = (a/b) \times 100$ <b>Especificaciones técnicas</b> Dónde: a = Monto en soles de aportes recaudados dentro de los plazos establecidos. b = Monto en soles de aportes totales recaudados con vencimientos en el periodo vigente (año en curso).						
Sentido esperado del Indicador:	No definido						
Proceso de recolección y análisis:	1. La OAF identifica el monto en soles de los aportes recaudados tomando como referencia los depósitos bancarios en las cuentas recaudadoras 2. La OAF identifica el monto en soles de los aportes recaudados que se realizaron dentro de los plazos establecidos 3. La OAF calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL-Depósitos bancarios en las cuentas recaudadoras debidamente registrados- Base de datos del Sistema de Administración Integrados (SAI).						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
Valor en absoluto:	103.6/107.9	108.8/112.2	111.2/114.7	113.7/117.2	116.2/119.8	118.8/122.5	121.4/125.1

Ficha técnica del indicador – 43							
Objetivo Estratégico Institucional	AEI 06.10. Gestión del riesgo de desastres implementada en la entidad						
Nombre del indicador	Porcentaje de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión del riesgo de desastres						
Justificación	El Indicador permite medir la cobertura de sensibilización en riesgo de desastres en la Institución; teniendo en cuenta que esto se considera un elemento imprescindible en la gestión del riesgo de desastre que contribuye a la protección de la vida de los servidores y el patrimonio institucional. El indicador es factible de ser medido, la OAF gestiona los insumos necesarios para su cálculo y proyección.						
Responsables:	<b>Responsable de la medición integración de datos e información:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) <b>Responsable de análisis de los datos:</b> Oficina de Administración y Finanzas (OAF) <b>Responsable de la AEI:</b> OAF – OSIPTEL						
Limitaciones para la medición del indicador	Sin limitaciones.						
Método de cálculo	<b>Fórmula</b> $P = (a/b) \times 100$  <b>Especificaciones técnicas</b> Dónde: a = Número de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgos de desastres (capacitaciones a brigadistas y equipo técnico, además de difusión interna de material informativo sobre prevención de riesgos, primeros auxilios, uso de extintores y equipos contra incendios). b = Número de colaboradores del OSIPTEL.						
Sentido esperado del Indicador:	No definido.						
Proceso de recolección y análisis:	1. La OAF identifica el número total de colaboradores del OSIPTEL 2. La OAF identifica el número total de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgos de desastres 3. La OAF calcula el indicador y analiza los resultados obtenidos						
Fuente y bases de datos:	<b>Fuente de datos:</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). <b>Bases de datos:</b> OSIPTEL-Base de datos interna – OAF						
	Línea de base	Logros esperados					
Año:	2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor en relativo:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor en absoluto*:	493/493	493/493	493/493	493/493	493/493	493/493	493/493

## 2.5. Anexo: Unidades de organización

<b>Siglas</b>	<b>Significado</b>
CD	Consejo Directivo
PE	Presidencia Ejecutiva
GG	Gerencia General
STSCA	Secretaría Técnica de Solución de Controversias y Apelaciones
STSR	Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
OCI	Órgano de Control Institucional
OAF	Oficina de Administración y Finanzas
ORH	Oficina de Recursos Humanos
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información
PP	Procuraduría Pública
OAJ	Oficina de Asesoría Jurídica
OPPM	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
OCRI	Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
DPRC	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
DFI	Dirección de Fiscalización e Instrucción
DAPU	Dirección de Atención y Protección del Usuario

(\*) Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) de OSIPTEL, aprobado a través de Resolución de Presidencia N°94-2020-PD/OSIPTEL.