







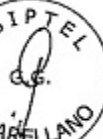

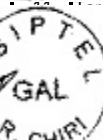



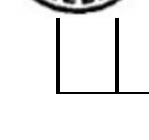

Detalle de Modificaciones del Plan Operativo Institucional - POI 2019 Por Unidades Orgánicas

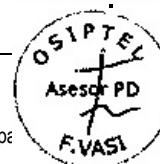
el	Gerencia	Modificaciones			
		Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC					
a	 Modificación de la norma de calidad, incluyendo temas de continuidad rural y cobertura así como estándares de calidad cercana a la experiencia del usuario. (Producto 1)	Reprogramación	Norma: 1 en el III Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	Se ha estimado conveniente la realización de una consultoría para que elabore un Estudio Integral de la Regulación de la Calidad, a partir del cual proponga y desarrolle la Estrategia Integral de Política, Regulatoria y Normativa, así como los respectivos Instrumentos Técnicos para la mejora de la Calidad de los servicios públicos en el país.
a	 Modificar el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (norma aprobada). (Producto 3)	Reprogramación	Resolución de Consejo Directivo que aprueba norma: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el IV trimestre	De acuerdo a la priorización normativa, GPRC tiene previsto iniciar en el 2019 con la revisión de las siguientes normas: Calidad y disponibilidad, Condiciones de Uso, Reglamento de Tarifas, NRIP y Contabilidad Separada; en consecuencia, la revisión de este reglamento se tiene prevista aun para finales del cuarto trimestre de 2019.
a	 Gestionar la dotación de personal especializado para reforzar el proceso VIC, especialmente en la puesta en valor (1 Mínimo), designado a exclusividad. (Acción Común)	Reprogramación	Personal especializado asignado: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el II trimestre	De acuerdo a la reunión sostenida el 21.3.19 con los líderes de los grupos de vigilancia, se ha decidido elaborar el perfil del personal especializado, a fin de contar con el mismo en el segundo trimestre 2019.
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU					
a	 Desarrollar jornadas nacionales y/o semanas nacionales de orientación en temas o fechas específicos. (Producto 3)	Modificación de la cantidad anual	Jornadas: 3	Jornadas: 6	Para un mejor seguimiento, se consolidan estas dos tareas, ya que tienen la misma unidad de medida (jornadas) y formaría parte del proyecto de jornadas de orientación que se tiene previsto con (En ese sentido, se aumenta la meta anual de la tarea 3 y se elimina la tarea 4.
a	 Desarrollar semanas nacionales de orientación a nivel nacional en fechas específicas. (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	



N°	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Diseñar aplicativo móvil para facilitar el acceso de los usuarios a la información, de acuerdo al Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM). (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Al ser parte de la tarea 1.14 "Gestionar la implementación del aplicativo móvil para facilitar el acceso de los usuarios a la información, de acuerdo al Plan de Calidad de Atención al Ciudadano (PCM)" del POI de GPSU.
	a	Elaborar propuestas de mecanismos de orientación para llegar a más usuarios (Producto 3)	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Propuesta	Unidad de medida: Propuesta o formulación de mejora a mecanismo	Aún se está evaluando la propuesta alcanzada en el 2018, debido a que aún no está implementada; sin embargo al indicar "O formulación de mejora" se podría trabajar sobre la propuesta anterior pero sugerir mejoras o acoger algunas observaciones planteadas.
	a	Efectuar coordinaciones y/o alianzas estratégicas para la realización de actividades de educación. (Producto 3)	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: "Efectuar coordinaciones con instituciones públicas /privadas para promover la firma de convenios y la realización de actividades de educación dirigidas a la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones"	Ahora: "Efectuar coordinaciones y/o alianzas estratégicas para la realización de actividades de educación"	Se trata de ampliar las posibilidades de negociación que se pueden lograr con las instituciones/organizaciones. Durante el 2018 se intentó concretar la celebración de convenios pero no se obtuvo mucho éxito. Consideramos que al hablar de alianzas estratégicas se incluyen todo tipo de coordinaciones que los jefes / analistas puedan concretar. En ese sentido, no se excluyen los convenios pero se prioriza el objetivo principal que es la realización de actividades de educación en sí. La celebración de todo tipo de alianzas estratégicas (con un documento formal o sin el mismo) contribuyen al logro de este objetivo.
	a	Desarrollar las actividades de educación de acuerdo a lo programado en el Plan de Actividades. (Producto 3)	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: "Efectuar las actividades de educación conforme los convenios celebrados y/o acuerdos adoptados en el marco del Plan de Actividades"	Ahora: "Desarrollar las actividades de educación de acuerdo a lo programado en el Plan de Actividades"	En concordancia con lo ya señalado en la tarea 10, al aceptar la modificación anterior el Plan Actividades incluiría la relación de todas las actividades programadas.



Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (de acuerdo a demanda) (Producto 3)	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Modelo de contrato desarrollado	Unidad de medida: Casos de usuarios gestionados	Con la finalidad de ser más precisos con la tarea realizada, la misma que se reporta al finalizar la gestión de los casos especiales de usuarios.
	a	Elaborar la propuesta de las actividades a incluirse en el POI de los Consejos de Usuarios (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Al ser parte de la tarea 3.4 "Gestionar la aprobación del POI de los Consejos de Usuarios" del POI de la GPSU.
	a	Conformación de Consejo de Usuarios 2019-2021 (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Al ser parte de la tarea 3.10 "Elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021" del POI de la GPSU.
	a	Elaboración de Reglamento Electoral 2019-2021 (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	
	a	Convocatoria a elección de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL 2019-2021 (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Con la finalidad de evitar duplicidad de actividades debido a que actualmente contamos con otras tareas similares como (i) Analizar la efectividad de las acciones adoptadas por el OSIPTEL para promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras, (tarea 4.7 del POI) y (ii) Realizar estudio de análisis de las problemáticas en la calidad de atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los que se definan los instrumentos que atenderán cada una de estas problemáticas (tarea 4.10 del POI)
	a	Elaborar estudios relacionados a temas de usuarios y/o el impacto de las medidas adoptadas por el OSIPTEL en estos temas (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	
	a	Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Reemplazarla la nueva tarea "Consolidar, verificar consistencia y gestionar la publicación en la página web de la información estadística sobre reclamos en primera instancia" con la finalidad de ser más precisos con la tarea realizada, la misma que incluye la verificación de consistencia de la información estadística.
	a	Comunicar a los usuarios sobre las políticas y/o estrategias que se hayan formulado y/o realizado para proteger al usuario de los servicios de telecomunicaciones (Producto 3)	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Propuestas de nota de prensa	Unidad de medida: Comunicado difundido	Se modifica la unidad de medida de "Propuestas de notas de prensa" a "Comunicado difundido" de manera que esta comunicación pueda ser difundida por medios distintos a notas de prensa.
	a	Analizar la información estadística y de los sistemas de reclamos en primera instancia brindada por las empresas operadoras y, de ser el caso, proponer acciones correctivas que se ameriten (Producto 3)	Modificación de la cantidad anual	Documento de análisis: 3	Documento de análisis: 2	El documento de análisis incluye levantamiento de información, lo que requiere más tiempo de elaboración.



Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Gestionar la dotación de personal especializado para reforzar el proceso VIC, especialmente en la puesta en valor (1 Mínimo), designado a exclusividad. (Acción Común)	Reprogramación	Personal especializado asignado: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el II trimestre	De acuerdo a lo coordinado con el Comité de Vigilancia, dado que se gestionará la contratación en conjunto personal calificado para la implementación e integración del Sistema VIC y ello requiere coordinaciones adicionales, se pospone la actividad de marzo a junio del presente año.
	a	Gestionar cursos de capacitación dirigidas al equipo técnico para adquirir competencias técnicas para realizar VIC (Acción Común)	Reprogramación	Capacitaciones: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el III trimestre	En tanto se solicitó la inclusión en el PDP y se remitieron los formatos de solicitud de capacitación, pero no llegó a realizarse la misma por factores externos (la institución educativa), se propone modificar la programación, de manera que se capacite al personal en un curso programado por GPRC y GSF.
	a	Establecer los mecanismos necesarios para contar con la información que se considere pertinente en tiempo real de los sistemas de las empresas operadoras, de ser el caso (Acción Común)	Modificación de la cantidad anual	Mecanismo implementado: SR	Mecanismo implementado: 1	Con la finalidad de contar con una programación más adecuada, se está cuantificando la meta anual.
Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF						
	a	Realizar iniciativas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad, cobertura de los servicios de telecomunicaciones; así como a la prestación de servicio en zonas rurales; y otros en el marco de su competencia (Producto 1)	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Propuesta normativa	Unidad de medida: Iniciativa Técnica	Debido a que la función de generación de normas está actualmente a cargo de la GPRC, sin embargo no excluye que la GSF presente -basada su experiencia supervisora- iniciativas de corte técnico que sirvan de insumos para modificaciones normativas.



Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
Secretaría Técnica - ST						
		Sistematizar la casuística recurrente o nueva para que las gerencias respectivas (GPSU y/o GSF) puedan plantear estrategias de solución sistémicas y/o proactivas. (Producto 3)	Modificación de la cantidad anual	Informes de casuística: 4	Informes de casuística: 2	Se requiere de mayor tiempo para la implementación y seguimiento de las recomendaciones propuestas en los informes en base a las casuísticas obtenidas.
Gerencia de Oficinas Desconcentradas - GOD						
		Cursos presenciales o virtuales al personal de las OD y CO, en temas normativos, de procesos o procedimientos (a solicitud de la GOD en coordinación con otra unidades orgánicas). (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Será centralizada en la actividad 1.10 del POI de la GPSU "Llevar a cabo eventos de capacitación presencial o virtual para el personal de los centros de orientación y oficinas desconcentradas en cumplimiento del Plan de Capacitación para orientadores". La GOD coordinará con la GPSU cualquier tema de capacitación adicional que sea requerido por el personal de las OD.
		Cronograma de viajes del equipo GOD Lima y apoyo de colaboradores de otras gerencias. (Producto 3)	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Plan	Unidad de medida: Cronograma	Para considerar las fechas exactas de viaje, en coordinación con la agenda de la Gerencia General y otros funcionarios que también participarán. El cronograma se elaborará en forma trimestral para un mejor seguimiento.
		Identificar propuestas de solución a los diferentes problemas del proceso o de diseño del servicio de orientación como resultado del trabajo de levantamiento de información. (Producto 3)	Cambio en el nombre de la tarea	Antes: Propuestas de mejora de los procesos (incluir mapa del usuario regional o experiencia del usuario con el OSIPTEL)	Ahora: Identificar propuestas de solución a los diferentes problemas del proceso o de diseño del servicio de orientación como resultado del trabajo de levantamiento de información	Para un mejor entendimiento de los resultados esperados con el Plan de inmersión regional.
		Elaborar información estadística periódica sobre la problemática más frecuente de los usuarios en regiones para su presentación a la GCC y GSF. (Producto 3)	Modificación de la cantidad anual	Informes: 6	Informes: 4	Permitirá sistematizar la base de datos del Sistema ATUS y analizar la problemática profundiz revisión de la temática, la cual es bastante extensa.



N°	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales para el desarrollo de actividades de educación al usuario. (Interés de las entidades en suscribir convenios con el OSIPTEL) (Producto 3)	Eliminación de tarea	-	-	Será centralizada en la actividad 1.24 del POI de la GPSU "Efectuar coordinaciones con instituciones públicas/privadas para promover la firma de convenios y la realización de actividades de educación dirigidas a la difusión y conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones".
	a	Desarrollar Comités Descentralizados (Producto 3)	Modificación de la cantidad anual	Comités Descentralizados: 4	Comités Descentralizados: 12	Son tres (3) reuniones trimestrales dirigidos a diferentes grupos de Jefes (Norte, Centro Oriente y Sur) y en diferentes días.
Alta Dirección - AD						
	.	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos	Eliminación del indicador	-	-	En atención al memorando N° 081-GG/2019 mediante el cual PIA pasa a pertenecer a la GAL. Por consiguiente las metas que pertenecen a la Alta Dirección se trasladan a la GAL.
	.	% de ratificación de PAS-GG.	Eliminación del indicador	-	-	
	a	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	Eliminación de tarea	-	-	
Procuraduría Pública - PP						
	a	Diseñar matriz de procesos concluidos	Reprogramación	Matriz: 1 en el I y III Trim	Se ejecutarán en el II y IV Trim	Debido a la carga procesal judicial y administrativa se ha visto en la necesidad de modificar el cumplimiento de la presente tarea, ya que no se ha concluido con la revisión de los procesos concluidos para diseñar la matriz.
	a	Detectar y reportar a la Alta Dirección procesos judiciales donde sea posible analizar un Mecanismo Alternativo de solución de conflicto (MASC) y evaluación para no iniciar procesos judiciales por su onerosidad para la recuperación de créditos	Reprogramación	Reporte resultado del diagnóstico: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el III trimestre	Debido a que la metodología recién será implementada en el II trimestre.
	a	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Modificación de la cantidad anual	Diagnostico: 2	Diagnostico: 1	Debido a que en la pre evaluación se identificó que no ha incrementado el número de 426 procedimientos en trámite a diagnosticar. Por lo cual se ha visto necesario ampliar el plazo a realizar una revisión en los procesos y procedimientos ingresados en el ultimo periodo de ene 2019.



Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Elaborar informe de análisis de costo beneficioso y recomendación de MASC o conclusión anticipada	Reprogramación	Informe de análisis: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el III trimestre	De acuerdo al diagnóstico del II trimestre se realizará una revisión adicional de los procesos y procedimientos ingresados en el último periodo de enero a abril 2019
Gerencia de Administración y Finanzas - GAF						
		% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Reprogramación	Porcentaje: 85 trimestral	Porcentaje: 85 a partir del II Trim	No considerar la meta del I Trimestre, debido a que en dicho periodo el ritmo de ejecución de las contrataciones; así como de la ejecución presupuestal, no genera suficiente insumo para efectuar el cálculo del indicador, lo que podría generar un resultado sesgado por el contexto descrito y en ese sentido no sería comparable con los trimestres siguientes para determinar el desempeño anual. Los demás trimestres se mantienen.
		% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones		Porcentaje: 100	Porcentaje acumulado: I Trim = 5% II Trim = 30% III Trim = 60% IV Trim = 100%	Por razones de contar con una cantidad reducida de procedimientos de selección programados en el PAC para el primer trimestre del año 2019 respecto al total, la modificación de metas trimestrales resulta ser una meta alcanzable sin perjuicio de completar la meta anual al cierre del año.
		% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Reprogramación	Porcentaje acumulado: I Trim = 22% II Trim = 45% III Trim = 67% IV Trim = 90%	Porcentaje acumulado: I Trim = 22% II Trim = 35% III Trim = 67% IV Trim = 90%	A la fecha no contamos con el Plan de Mejora de Clima debido a la carga laboral producida por el apoyo en la coordinación de las distintas actividades correspondientes al 25 aniversario institucional lo cual demandó mucho tiempo durante el mes de enero. Asimismo este equipo de trabajo está a cargo de la elaboración y ejecución de tres planes de trabajo: Bienestar, SST y Clima Laboral. Además se brindó apoyo en el desarrollo de piezas gráficas y documentos de gestión al responsable de Comunicación Interna hasta el mes de marzo.
	a	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	Reprogramación	Informe presentado: 4 al año (1 por trimestre)	Informe presentado: 4 al año I Trim = 0 II Trim = 1 III Trim = 1 IV Trim = 2	Se mide la ejecución del trimestre anterior y la meta del IV trimestre se adiciona la medición del cierre de ejercicio.
	a	Desarrollar charlas y/o talleres y/o actividades en general para capacitar y/o sensibilizar a las áreas usuarias en la planificación de los procesos de contrataciones desde la elaboración de los TDR/ET hasta la gestión contractual.	Reprogramación	Charla y/o Talleres: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el III trimestre	Debido a la reciente entrada en vigencia de las modificaciones de la norma de contrataciones



Nº	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Elaborar el Plan de ecoeficiencia	Reprogramación	Plan aprobado: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el II trimestre	En el I trimestre del año se han efectuado actividades relacionadas a la mudanza entre Sedes, así como la realización de actividades de acondicionamiento u otros derivadas de ello.
	a	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de las Oficinas del OSIPTEL	Reprogramación	Plan aprobado: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el II trimestre	En el I trimestre del año se han efectuado actividades relacionadas a la mudanza entre Sedes, así como la realización de actividades de acondicionamiento u otros derivadas de ello.
	a	Elaborar el programa de retención del talento y gestión del compromiso.	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Programa implementado	Unidad de medida: Programa elaborado	En el 2018 no se logró elaborar el programa de retención del talento y gestión del compromiso, debido a la carga laboral originada como consecuencia de dos ceses producidos en el área y que al cierre del I trimestre no se contaba con sus reemplazos, por lo que se está considerando su elaboración para el 2019, siendo su implementación en el año 2020 de acuerdo a la programación aprobada en el PEI.
Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC						
	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Modificación de la cantidad anual	Índice: 1.05	Índice: 9.08	Es necesario precisar que el Índice de Reputación será obtenido de cuatro encuestas: 1) Encuesta on line entre los stakeholders. 2) Encuesta ómnibus contratada a empresa especializada. 3) Informe de impactos noticiosos del servicio de monitoreo de noticias nacionales. 4) Reporte de nivel de influencia en RRSS de la herramienta KLEAR.
	a	Elaborar el Plan Estratégico de Comunicación Corporativa	Eliminación de tarea	-	-	Ya está contemplada en la tarea anterior, la cual pertenece a la AEI 05.01 del PEI
	a	Evaluar la satisfacción del cliente externo mediante un estudio de opinión nacional.	Eliminación de tarea	-	-	Desde el 2018 GCC no realiza este estudio de opinión. Desde el 2018, como resultado de una propuesta de GCC, para generar ahorros a la institución, GCC dejó de elaborar encuestas, y GPSU incorporó en su encuesta nacional un módulo de preguntas para evaluar la satisfacción del cliente externo. GCC usa la información de la encuesta GPSU para reportar el nivel de satisfacción del cliente (P-SGI-08-01), como se ha hecho en el I Trimestre 2019, pero al no ser la responsable de la encuesta, no puede incluir el reporte como actividad a cumplir en el año.
	a	Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de RRSS y Serv. de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet .	Eliminación de tarea	-	-	GCC elabora informes estadísticos mensuales sobre presencia en RRSS. Gestionar la suscripción del servicio de monitoreo de RRSS, como se señalaba en esta tarea acción.



N°	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	OSIPTEL S. CIJUENTES Gestionar el desarrollo de una nueva página web del OSIPTEL	Cambio en la unidad de medida	Unidad de medida: Nueva Página web	Unidad de medida: Estructura y diseño de la nueva página web	La gestión para la nueva web se realizó en el primer trimestre (marzo), sin embargo, el proceso para desarrollarla y colocarla en línea demandará este año y el año 2020.
	a	OSIPTEL M. ARELLANO Elaborar boletines diarios de noticias para mantener informados a la Alta Dirección y colaboradores.	Eliminación de tarea	-	-	Si bien esta gerencia emite boletines diarios de noticias a todo OSIPTEL, su producto final es un reporte mensual de análisis cuantitativo y cualitativo de impactos noticiosos a la Alta Dirección. Esta tarea será reemplazada por la tarea "Reportar mensualmente los impactos noticiosos registrados en Lima y regiones".
	a	OSIPTEL GAL Organizar talleres para periodistas	Modificación de la cantidad anual	Talleres realizados: 24	Talleres realizados: 7	Por la limitada capacidad operativa de las ODs para convocar a los medios de comunicación locales.
	a	OSIPTEL G. CÁMARA Gestionar el desarrollo de conferencias de prensa a nivel nacional	Modificación de la cantidad anual	Conferencia de prensa: 216	Conferencia de prensa: 84	Limitada capacidad operativa de las ODs para realizar conferencias de prensa.
	a	OSIPTEL GAL Desarrollar taller de habilidades de comunicación para los enlaces internos.	Eliminación de tarea	-	-	En la sustentación del Plan de Comunicación Interna, el PD pidió priorizar las campañas de valores e identidad institucional, por lo que, se dejó sin efecto la ejecución de este taller.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP						
	a	OSIPTEL GAL R. CHIRI Reporte de seguimiento del sistema de vigilancia a nivel institucional.	Reprogramación	Reporte: 1 en el I Trim	Se ejecutará en el II trimestre	Se continúa con la revisión de los entregables de los equipos técnicos, la cual se debe presentar ante la comisión de VIC.
	a	OSIPTEL GPP V. ANDRADA Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Modificación de la cantidad anual	Reuniones de Gantt: 4	Reuniones de Gantt: 3	El entregable del I trimestre que correspondía al cumplimiento anual 2018, la Alta Dirección aprobó que se elabore un informe del estado de ejecución anual de las metas priorizadas, dejando sin efecto la reunión programada.
	a	OSIPTEL GPP Capacitar sobre el Ciclo de Conocimiento (Identificar/capturar, organizar, compartir, usar/reusar)	Reprogramación	Capacitación: 1 en el II trimestre	Se ejecutará en el III trimestre	En coordinación con RR.HH, se definirá un nuevo criterio para contar con la participación de los colaboradores que no participaron en la primera sesión realizada en el periodo.
	a	OSIPTEL GPP Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las UO	Reprogramación	Mesas de trabajo: 1 en el II trimestre	Se ejecutó en el I trimestre	Se adelantó su ejecución.



N°	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Identificar las brechas/conflictos en la Organización del Conocimiento	Eliminación de tarea	-	-	Se encuentra cumplida y reportada en el POI - IV trimestre 2018.
	a	Desarrollar evaluación indicadores del SGC	Modificación de la cantidad anual	Evaluaciones: 4	Evaluaciones: 1	Se estará definiendo nuevos indicadores conforme se vayan definiendo los macroprocesos y procesos.
Órgano de Control Institucional - OCI						
		Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Reprogramación	Porcentaje: I Trim = 22% II Trim = 22% III Trim = 28% IV Trim = 28%	Porcentaje: I Trim = 17% II Trim = 23% III Trim = 43% IV Trim = 17%	De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la Directiva n.º 013-2018-CG/GPL - "Directiva de programación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional" de 31 de diciembre de 2018, se modifica la programación trimestral del año 2019 considerando la ejecución, del indicador sobre los Servicios Relacionados programados.
		Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutados		Porcentaje: I Trim = 42% II Trim = 8% III Trim = 17% IV Trim = 33%	Porcentaje: I Trim = 61% II Trim = 13% III Trim = 13% IV Trim = 13%	De acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la Directiva n.º 013-2018-CG/GPL - "Directiva de programación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional" de 31 de diciembre de 2018, se modifica la programación trimestral del año 2019, del indicador sobre los Servicios de control simultáneo programados.
	a	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Modificación de la cantidad anual	Plan de trabajo y evaluaciones realizadas: 18	Plan de trabajo y evaluaciones realizadas: 23	Mediante Resolución de Contraloría N.º 089-2019-CG de 17 de marzo de 2019, la Contraloría General de la República aprobó los Planes Anuales de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional, entre ellos, el del OCI del OSIPTEL, por lo que de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la Directiva n.º 013-2018-CG/GPL - "Directiva de programación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional" de 31 de diciembre de 2018, se modifica la programación del año 2019.
	a	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Modificación de la cantidad anual	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado: 18	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado: 23	



N°	Nivel	Gerencia	Modificaciones			
			Tipo de Modificación	Inicial	Final	Sustento de Modificación
	a	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo.	Modificación de la cantidad anual	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado: 10	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado: 6	Mediante Resolución de Contraloría N.º 089-2019-CG de 17 de marzo de 2019, la Contraloría General de la República aprobó los Planes Anuales de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional, entre ellos, el del OCI del OSIPTEL, por lo que de acuerdo a los nuevos lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República a través de la Directiva n.º 013-2018-CG/GPL - "Directiva de programación, seguimiento y evaluación del Plan Anual de Control 2019 de los Órganos de Control Institucional " de 31 de diciembre de 2018, se modifica la programación del año 2019.
	a	Realizar actividades del Control Simultáneo	Modificación de la cantidad anual	Actividades de Control Simultáneo: 12	Actividades de Control Simultáneo: 8	
	a	Emitir informes del Control Simultáneo	Modificación de la cantidad anual	Informe del Control Simultáneo: 12	Informe del Control Simultáneo: 8	
	a	Elaborar los documentos del Control Simultáneo	Modificación de la cantidad anual	Documentos de trabajo del Control Simultáneo: 12	Documentos de trabajo del Control Simultáneo: 8	

de metas modificadas



Detalle de Inclusiones al Plan Operativo Institucional - POI 2019 Por Unidades Orgánicas

N°	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
I Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF						
1	Tarea	Supervisar y/o Monitorear el desempeño de las principales empresas operadoras respecto del tiempo de atención presencial en los Centros de Atención al Cliente; así como la entrega de tickets en los mismos, a nivel nacional (Producto 3)	Inclusión de tarea	Intervenciones: 12	POI	Es de necesidad hacer un seguimiento más cercano al desempeño de las empresas operadoras en sus Centros de Atención al Cliente, en aspectos críticos como son los tiempos de atención presencial, entrega de tickets, entre otros.
2	Tarea	Realizar Benchmark de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet (Acción Común)	Inclusión de tarea	Reportes: 2	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
3	Tarea	Evaluar el estado de la Calidad del Servicio de Internet (Acción Común)	Inclusión de tarea	Informe: 1	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
4	Tarea	Evaluar el Ranking de Calidad Distrital Móvil, que muestre los valores de velocidad promedio a nivel de los distritos medidos (Acción Común)	Inclusión de tarea	Informe: 2	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
5	Tarea	Elaborar reporte de evolución de indicadores de calidad de servicio (Acción Común)	Inclusión de tarea	Reportes: 2	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
6	Tarea	Elaborar reporte de evolución de cobertura móvil y estaciones base (Acción Común)	Inclusión de tarea	Reportes: 4	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
7	Tarea	Elaborar Informe de desempeño de la calidad del servicio de TV Paga. (Acción Común)	Inclusión de tarea	Informe: 1	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
8	Tarea	Elaborar Reporte de planes de expansión y mejoras tecnológicas. (Acción Común)	Inclusión de tarea	Reportes: 2	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.
9	Tarea	Elaborar Informe de análisis de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales (Acción Común)	Inclusión de tarea	Informe: 2	POI	De acuerdo con lo aprobado en el Plan de Vigilancia, relacionado con el PEI.



N°	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
II Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU						
1	Tarea	Consolidar, verificar consistencia y gestionar la publicación en la página web de la información estadística sobre reclamos en primera instancia. (Producto 3)	Inclusión de tarea	Estadística publicada en página web: 4	POI	En reemplazo de la tarea eliminada "Analizar y consolidar información estadística sobre reclamos en primera instancia", con la finalidad de ser más precisos con la tarea realizada, la misma que incluye la verificación de consistencia de la información estadística.
III Secretaría Técnica - ST						
1	Tarea	Evaluación de impacto de las Medidas Extraordinarias aprobadas en febrero de 2018 (Producto 3)	Inclusión de tarea	Informe de monitoreo y resultado elaborado: 1	POI	Se plantea la elaboración del informe de resultados al término del período de la vigencia de las medidas.
IV Procuraduría Pública - PP						
1	Tarea	Implementación de metodología para análisis de procesos para aplicar el MASC.	Inclusión de tarea	Informe de implementación: 1	POI	Se incorpora esta tarea debido a que quedó pendiente su ejecución en el año 2018.
2	Tarea	Reunión de coordinación con la Alta dirección y gerentes para informar y actualizar estados y acciones de procesos judiciales relevantes para el OSIPTEL.		Reuniones de Coordinación: 5	POI	Reuniones programadas por la GG y la PP a fin de informar y actualizar a las gerencias en los estados procesales y acciones en procesos relevantes como parte de la estrategia de defensa del OSIPTEL.
V Gerencia de Administración y Finanzas - GAF						
1	Tarea	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias Año 2018	Inclusión de tarea	Evaluación: 1 en el II Trim	PEI	Debido a que la Evaluación de Desempeño por el periodo julio-diciembre 2018 no se logro realizar en el mes de enero 2019, se está incluyendo en el POI 2019 para su ejecución en el II Trimestre. Cabe precisar que esta evaluación se está iniciando la ultima semana del mes de marzo 2019.
VI Gerencia de Asesoría Legal - GAL						
1	Indic.	% de expedientes de procedimientos administrativos sancionatorios que cumplen los plazos definidos	Inclusión de indicador	Porcentaje: 65	POI	Se incluyen estos indicadores en atención al memorando N° 081-GG/2019 mediante el cual PIA pasa a pertenecer a la GAL. Por consiguiente las metas que pertenecen a la Alta Dirección se trasladan a la GAL.
2	Indic.	% de ratificación de PAS-GG.	Inclusión de indicador	Porcentaje: 90	POI	





N°	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
3	Tarea	Revisión continua de los procesos y procedimientos que permitan la integración del proceso sancionador.	Inclusión de tarea	Coordinaciones: 6	POI	Se incluye esta tarea en atención al memorando N° 081-GG/2019 mediante el cual PIA pasa a pertenecer a la GAL. Por consiguiente las metas que pertenecen a la Alta Dirección se trasladan a la GAL.
VII Gerencia de Comunicación Corporativa - GCC						
1	Tarea	Elaborar informes estadísticos mensuales sobre presencia en RRSS a partir del monitoreo de menciones de la marca OSIPTEL y sentimiento que despierta en RRSS.	Inclusión de tarea	Informe estadístico: 12	POI	En reemplazo de la tarea eliminada "Gestionar la suscripción al servicio de monitoreo de RRSS y Serv. de reporte de menciones relacionadas al OSIPTEL en Internet".
2	Tarea	Reportar mensualmente los impactos noticiosos registrados en Lima y regiones	Inclusión de tarea	Informe mensual de análisis de impacto: 12	POI	En reemplazo de la tarea eliminada "Elaborar boletines diarios de noticias para mantener informados a la Alta Dirección y colaboradores".
VIII Gerencia de Planeamiento y Presupuesto - GPP						
1	Tarea	Elaborar propuesta de implementación de herramienta informática para gestionar el conocimiento	Inclusión de tarea	Propuesta de Implementación: 1	PEI	De acuerdo a lo programado en el PEI 2018-2022.
2	Tarea	Formulación de la Ficha Simplificada del Proyecto: "Rediseño de los procesos de solución de reclamos de usuario", Código Unificado: 2356208	Inclusión de tarea	Ficha de proyecto aprobada: 1	POI	El proyecto: "Rediseño de los procesos de solución de reclamos de usuario" que inició su formulación en el año 2018, donde se identificó que el proyecto resulto ser mucho mas complejo de lo planificado, modificándose su alcance; por lo tanto, el proyecto será formulado como parte del clúster priorizados (Según cronograma remitido mediante Informe N° 018-GPP/2019 y aprobado por la GG) y se encuentra dentro del ámbito del Invierte. pe.
3	Tarea	Adecuar la Gestión por Procesos Institucional conforme a la norma técnica N° 001-2018-SGP (Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración Pública)	Inclusión de tarea	Documento aprobado: 24	PEI	La PCM el 29 de diciembre de 2018, emitió la Resolución N° 006-2018-PCM/SGP, mediante la cual aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP - Implementación de la Gestión de Procesos en las Entidades de la Administración Pública", y, dispone, entre otros, que debemos adecuar la Gestión por Procesos a la norma aludida hasta diciembre del 2019
4	Tarea	Aplicar el autodiagnóstico solicitado en la Norma técnica N° 001-2019-PCM-SGP - Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público	Inclusión de tarea	Informe de autodiagnóstico: 1	POI	La PCM el 28 de febrero de 2019, emitió la Resolución N° 006-2019-PCM/SGP, mediante la cual aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y dispone, entre otros, que su implementación es obligatoria en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses.
IX Gerencia Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas - GTICE						
1	Tarea	Implementación del Aplicativo móvil	Inclusión de tarea	App implementada: 1	POI	Se requiere una aplicación que permita acceder a los servicios del Osipitel a través de un canal de promoción exclusivo, rápido, sencillo y eficaz.



N°	Nivel	Gerencia	Inclusiones			
			Tipo de Inclusión	Unidad de Medida / Cantidad Anual	PEI / POI	Sustento de Inclusión
2	Tarea	Implementación del Sistema que permita atender los requerimientos de información efectuados por el Ministerio Público, la Policía Nacional y Fiscalías	Inclusión de tarea	Sistema Desarrollado: 1	POI	Necesidad entre las comunicaciones entre GPSU y el Ministerio Público, la Policía Nacional y Fiscalías.
3	Tarea	Implementación de plataforma tecnológica de notificaciones electrónicas	Inclusión de tarea	Sistema Desarrollado: 1	POI	Necesidad de remitir las comunicaciones entre los usuarios con expediente TRASU y el OSIPTEL.
4	Tarea	Modificación Señal OSIPTEL para el levantamiento de información de reporte de averías a nivel de usuario (interrupciones, calidad de servicio, etc.).	Inclusión de tarea	Mejora Implementada: 1	POI	Necesidad de levantar información por parte de la GSF, que sirva de sustento en los informes de monitoreo.
5	Tarea	Implementar un Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP	Inclusión de tarea	Sistema Desarrollado: 1	POI	Necesidad de levantar información reportada por las empresas operadoras, por parte de la GSF.
6	Tarea	Gestionar la implementación del nuevo sistema de planillas	Inclusión de tarea	Sistema desarrollado: 1	POI	Minimizar los tiempos de análisis de las planillas por parte de la GAF.
7	Tarea	Implementación de Intranet Institucional	Inclusión de tarea	Intranet Desarrollada: 1	POI	Generar una intranet amigable que apoye en la gestión de requerimientos de los usuarios del Osipitel.
8	Tarea	Fortalecimiento de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE	Inclusión de tarea	Plataforma implementada: 1	POI	Utilizar una plataforma, que permite la implementación de servicios públicos en línea de datos entre entidades del Estado a través de internet.
9	Tarea	Sistema para la consulta a las bases de datos del RENTESEG referida al bloqueo de equipos terminales móviles	Inclusión de tarea	Sistema Desarrollado: 1	POI	Realizar un sistema que permita realizar consultas al "Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad".
10	Tarea	Mejoras al Sistema de Atención de Usuarios – ATUS	Inclusión de tarea	Mejora Implementada: 1	POI	Generar que el sistema permita prestar mayor eficacia en el sistema de consultas del ATUS.
11	Tarea	Mejoras al SISTRAM	Inclusión de tarea	Mejora Implementada: 1	POI	Generar que el sistema permita prestar mayor eficacia en el sistema de consultas.
12	Tarea	Acceso digital para que los documentos del Consejo Directivo se remitan por dicha vía y ya no se entreguen en físico a los señores consejeros.	Inclusión de tarea	Sistema Desarrollado: 1	POI	Optimizar el tiempo para la remisión de información a los consejeros y continuar con la política de cero papel.
13	Tarea	Reportes estadísticos con Microstrategy	Inclusión de tarea	Reportes en Microstrategy: 2	POI	Sistema que permita una alta explotación de análisis de datos estadísticos
14	Tarea	Acondicionamiento del servidor para la implementación del Repositorio Institucional del Osipitel	Inclusión de tarea	Servidor implementado: 1	POI	Tener un elevado nivel de organización y funcionamiento permitiendo a los usuarios acceder a los archivos en cualquier lugar.



37 Total de metas incluidas
 3 Metas del PEI
 34 Metas del POI