

REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION
AL CUARTO TRIMESTRE DE 2002

CONVENIO DE GESTION AÑO 2002
OSIPTEL - DIRECCION NACIONAL DE PRESUPUESTO PUBLICO

El presente reporte tiene el objetivo de presentar la situación del cumplimiento al Cuarto Trimestre de las metas establecidas para los indicadores de gestión de OSIPTEL correspondiente al ejercicio 2002.

Los indicadores a evaluarse son los nueve que a continuación se detallan, los mismos que se encuentran en el Convenio de Gestión Año 2002, OSIPTEL-DNPP, suscrito el 28 de febrero del 2002.

Sobre el mismo, se informa que al 31 de diciembre del 2002 se ha cumplido con el 100% de las metas previstas para el Cuarto Trimestre del año 2002, calculado según la Metodología para el Cálculo Trimestral del Cumplimiento de Metas establecido en el Anexo No. 3 del Convenio en mención.

INDICADORES A EVALUARSE:

Indicador de Gestión 1.1: Supervisión del marco normativo en materia de usuarios

| | |
|--|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | 50 empresas supervisadas. |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | 54 empresas supervisadas. |
| Fuente | Informes, Actas de Inspección Física y/o Constancias de Verificación. |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 108% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 4.2% |

Indicador de Gestión 2.1: Implementación de proyectos piloto – difusión del uso de tecnología en la comunicación.

| | |
|---|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | 2 proyectos piloto. |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | 2 proyectos piloto. |
| Fuente | En relación al primer proyecto: <ul style="list-style-type: none">• Evaluación del desarrollo de actividades primer trimestre.• Evaluación del desarrollo de actividades segundo trimestre.• Evaluación del desarrollo de actividades tercer trimestre.• Conformidad de la Adquisición de la infraestructura. Adicional, la misma que fue adquirida por ITDG. En relación al segundo proyecto: <ul style="list-style-type: none">• Carta EF/92.1000N°010-2001, mediante la cuál el Banco de la Nación presenta el proyecto piloto Cabinas de |

| | |
|--|---|
| | <p>Acceso Público a Internet, solicitando financiamiento a FITEL para su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta C.741-GG.GF/2002, enviada al Banco de la Nación para su aprobación y conformidad al Convenio a celebrarse entre todas las entidades que participan en el proyecto piloto; Carta C.452-PD.GF/2002, reiterando al Banco de la Nación su participación en el proyecto piloto. • Carta C.578.PD.GF/2002, en donde se comunica que OSIPTEL no financiaría el proyecto piloto, dado la ausencia de un gestor, labor que correspondía al Banco de la Nación. • Actas de instalación y pruebas en 30 localidades que forman parte del proyecto piloto del Banco de la Nación. • Copia de la sección: Propuesta Técnica, donde se señala que los equipos instalados bajo el proyecto del FITEL, tienen capacidad para brindar acceso permanente a Internet a través de un puerto LAN. • Muestra de actas de instalación de las cabinas de acceso a Internet (10 de las 177). |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 100% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 15% |

Indicador de Gestión 3.1: Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía. a) CC.PP. Con un teléfono público operativo.

| | |
|--|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | Alcanzar el 95% de la supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía (CC.PP. Con un teléfono público operativo). |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | Se alcanzó el 97.39% de la supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía (CC.PP. Con un teléfono público operativo). |
| Fuente | Constancias de verificación, actas de inspección física y/o informes |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 102.5% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 5% |

Indicador de Gestión 4.1: Módulos de atención descentralizados.

| | |
|--|-----------------------|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | 3 Módulos |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | 3 Módulos |
| Fuente | Informes de ejecución |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 100% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 10% |

Indicador de Gestión 4.2: Apelaciones resueltas

| | |
|--|--|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | Resolver al 100% los recursos de apelación. |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | Se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación |
| Fuente | Base de datos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 100% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 4% |

Indicador de Gestión 5.1: Proyecto educativo en telecomunicaciones: a) Folletos informativos

| | |
|--|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | Emisión de 6 folletos informativos |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | Se emitieron 2 folletos impresos y 4 folletos digitales publicados en la página web de OSIPTEL. |
| Fuente | Folletos |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 100% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 0% |

Indicador de Gestión 5.1: Proyecto educativo en telecomunicaciones: b) Colegios en Lima y principales provincias del país visitados

| | |
|--|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | Visitar 4 colegios en Lima y 6 en Provincias. |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | Se visitaron 5 Colegios en Lima y 24 en Provincias. |
| Fuente | Colegios |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 290% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 5% |

Indicador de Gestión 5.2: Aprobación del Plan Estratégico.

| | |
|--|---|
| Meta para el cuarto trimestre 2002 | Aprobación de 1 Plan Estratégico. |
| Situación al 31 de diciembre 2002 | 1 Plan Estratégico aprobado |
| Fuente | Resolución del Consejo Directivo No. 062-2002-CD/OSIPTEL del 02 de octubre del 2002 |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 100% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 0% |

Indicador de Gestión 5.3: Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. N° 231-2001-EF.

| | |
|----------------------------|---|
| Meta para el cuarto | Mantener el saldo final del presupuesto al 1'140,000.00 |
|----------------------------|---|

| | |
|--|---|
| trimestre 2002 | |
| Situación al 31 de diciembre de 2002 | El saldo final del presupuesto fue de S/. 1'428,083 |
| Fuente | Resultado obtenido en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos, registrado bajo el formato N° 3 "Presupuesto de Ingresos y Egresos" establecido por la directiva N° 010-2001-EF/76.01 |
| Porcentaje de cumplimiento de la meta | 125.27% de cumplimiento |
| Ponderación trimestral asignada | 0% |

Se adjunta el Anexo N°2 - Reporte de Cumplimiento al Cuarto Trimestre de los Indicadores del Convenio de Gestión OSIPTEL – DNPP para el año 2002.

Finalmente, como parte de los compromisos para el Cuarto trimestre asumidos por el OSIPTEL para el avance en la mejora de la gestión global de la entidad tenemos:

1. Cumplir con los mecanismos de publicación de información que señala el Decreto de Urgencia N°035-2001, así como con la publicación, "a través de su página WEB", del presente Convenio y de la información complementaria relativa al cumplimiento de la norma antes citada:

OSIPTEL ha adoptado como política la de transmitir transparencia en su ejercicio funcional; lo cual se refleja en el desarrollo de una política de transparencia en la gestión del regulador, en el comportamiento de sus funcionarios, en la formulación de las iniciativas normativas y en el tratamiento de la información confidencial.

Dentro de dicha política de transparencia, en la página web institucional se publica la información presupuestal, de Proyectos de inversión pública en ejecución e información contenida en el registro de procesos de selección de contrataciones y adquisiciones, de personal, y de progresos realizados en los indicadores de gestión, los cuales pueden ser encontrados en los siguientes hipervínculos:

<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=T&IDBase=3298&P=%2FOsiptelDocs%2FGAF%2FSOBRE%5FOSIPTEL%2FFILES%2FejecpstoIvtrim02%2Epdf>

<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3280>

2. Diseñar sistemas de apoyo gerencial que permita disponer de información sobre el desempeño de la entidad y que apoye el proceso de toma de decisiones:

En el Plan Estratégico Institucional 2000-2002 (PEI) se define como un objetivo estratégico, el crear una cultura de cambio e innovación en la gestión pública enmarcada en la aplicación de nuevas tecnologías y procesos que "incrementen la eficiencia en el ejercicio de las funciones que a cada organismo (público) le compete".

Dentro de este marco en el OSIPTEL se han elaborado proyectos de sistemas de información que busquen alcanzar la eficiencia en la gestión institucional. Dichos sistemas son:

- Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (GED).
- Sistema de Tarifas.
- Tupa en la Web.
- Sistema de Aportes.
- Automatización de Aportes.
- Formulario Web de Usuarios.
- Sistema Integrado de Administración.
- Sistema de Información Geográfica.

| | | | | | | | | | | |
|---|--------|---|------------|---------------------------|---------------------------|---|--------------|--|---|-----------|
| 5.1 Proyecto educativo en telecomunicaciones a) Folletos informativos | Físico | - | 3 folletos | 6 folletos | 6 folletos | - | 3 folletos | 3 folletos emitidos y 4 folletos diseñados | 2 folletos impresos y 4 folletos digitales publicados en la página web de OSIPTEL | Ver Anexo |
| | S/. | | | | | | | | | |
| b) Colegios en Lima y principales provincias del país visitados | Físico | - | - | 2 en Lima, 3 en provincia | 4 en Lima, 6 en provincia | - | - | 2 en Lima, 4 en provincia | 5 en Lima, 24 en provincia | Ver Anexo |
| | S/. | | | | | | | | | |
| 5.2 Aprobación del Plan Estratégico | Físico | - | - | 1 Plan Estratégico | 1 Plan Estratégico | - | - | 1 Plan Estratégico | 1 Plan Estratégico | Ver Anexo |
| | S/. | | | | | | | | | |
| 5.3 Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. No. 231-2001-EF | Físico | | | | | | - | | | Ver Anexo |
| | S/. | - | S/.570,000 | - | S/.1'140,000 | - | S/.5.604.063 | | S/.1'428,083 | |

Notas:

1. Se deberá adjuntar como anexo al presente reporte, el valor de las variables que intervienen en cada indicador para la determinación de resultado alcanzado, señalando la fuente de información.
2. En caso de ser necesario, se podrá presentar información complementaria sobre los resultados de los indicadores.

Responsable del Área de Presupuesto

Responsable de la Oficina de Auditoría Interna

Gerente General

ANEXO

Indicador 1.1: Supervisión del marco normativo en materia de usuarios

| | |
|--|---|
| VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR: | <ul style="list-style-type: none">Número de empresas supervisadas al cuarto trimestre. |
| VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR: | <ul style="list-style-type: none">Número de empresas supervisadas al cuarto trimestre: 54 empresas. |
| FUENTE DE INFORMACIÓN: | Actas de supervisión |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el cuadro resumen con los resultados al Cuarto Trimestre del 2002 del indicador "Supervisión del marco normativo en materia de usuarios", el listado de las empresas que se supervisaron en el periodo y la fecha en la que se realizó la supervisión y una muestra de las actas que se elaboran en cada supervisión.

Indicador 2.1: Implementación de proyectos piloto – difusión del uso de tecnología en la comunicación.

| | |
|--|---|
| VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR: | <ul style="list-style-type: none">Proyectos piloto. |
| VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR: | <ul style="list-style-type: none">Proyectos piloto: 2 proyectos piloto. |
| FUENTE DE INFORMACIÓN: | Actas de adjudicación y actas de instalación. Convenios para la ejecución de proyectos piloto. |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe de evaluación del desarrollo de las actividades del proyecto piloto de sistema de información para el desarrollo rural correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre, el informe de conformidad de la adquisición de infraestructura de telecomunicaciones para el proyecto piloto sistema de información para el desarrollo rural por parte del Intermediate Technology Development Group (ITDG).

En relación al Proyecto Piloto Cabinas de Internet debemos informar que luego de establecer los compromisos de cada una de las entidades que participan en el proyecto piloto se informó al Banco de la Nación para que formalice su participación mediante constantes llamadas telefónicas y la remisión de las cartas C.741-GG.GF/2002 del 14.05.02 y C.452-PD.GF/2002 del 06.08.02.

Debido a la falta de respuesta del Banco de la Nación comunicamos que OSIPTEL no financiaría el proyecto pues consideramos que el Banco de la Nación no tenía interés en el mismo y por lo tanto el proyecto carecía de un promotor local, condición indispensable que debe cumplir todo proyecto piloto.

Hasta la fecha no se ha recibido comunicación alguna por parte del Banco de la Nación, lo cuál demuestra lo anteriormente mencionado.

FITEL ante tal situación, decidió brindar acceso a internet en 30 localidades que formaban parte del proyecto piloto con el Banco de la Nación. Para ello, instaló un terminal VSAT que tiene capacidad para voz y para datos en 30 locales de acceso público.

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar Carta EF/92.1000N°010-2001, mediante la cuál el Banco de la Nación presenta el proyecto piloto Cabinas de

Acceso Público a Internet, solicitando financiamiento a FITELE para su ejecución; Carta C.741-GG.GF/2002, enviada al Banco de la Nación para su aprobación y conformidad al Convenio a celebrarse entre todas las entidades que participan en el proyecto piloto; Carta C.452-PD.GF/2002, reiterando al Banco de la Nación su participación en el proyecto piloto; Carta C.578.PD.GF/2002, en donde se comunica que OSIPTEL no financiaría el proyecto piloto, dado la ausencia de un gestor, labor que correspondía al Banco de la Nación; actas de instalación y pruebas en 30 localidades que forman parte del proyecto piloto del Banco de la Nación; Copia de la sección: Propuesta Técnica, donde se señala que los equipos instalados bajo el proyecto del FITELE, tienen capacidad para brindar acceso permanente a Internet a través de un puerto LAN; y Muestra de actas de instalación de las cabinas de acceso a Internet (10 de las 177).

Indicador 3.1: Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía. a) CC.PP. Con un teléfono público operativo.

| | |
|--|--|
| Variables que intervienen en el indicador: | % de la supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía (CC.PP. Con un teléfono público operativo). |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | % de la supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía (CC.PP. Con un teléfono público operativo): 97.39%. |
| Fuente de información: | Constancias de verificación, actas de inspección física y/o informes. |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar una copia del informe N° 354-GFS-A-03/2002 con relación a la verificación de la operatividad de los teléfonos instalados en los centros poblados de los anexos 1A, 1B y 1C del contrato de concesión.

Indicador 4.1: Módulos de atención descentralizados.

| | |
|--|--|
| Variables que intervienen en el indicador: | Módulos de atención descentralizada implementados. |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | Módulos de atención descentralizada implementados: 6 Oficinas físicas (Arequipa, Cusco, Trujillo e Iquitos que se convirtieron en CentroAyuda – oficinas de orientación de OSIPTEL, Sunass y Osinerg, además de las nuevas oficinas de Piura y Huancayo) y 1 oficina virtual en Chiclayo |
| Fuente de información: | Informes de ejecución |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar copia del contrato firmado entre OSIPTEL y Llampanet para brindar orientación a los usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones en la cabina pública de internet de tal manera que se difunda los deberes y derechos de los usuarios, los procedimientos de los reclamos y se promueva el uso responsable de los mismos; además se adjunta fotografías de los módulos de atención a usuarios en las diferentes ciudades en las que fueron implementados.

Indicador 4.2: Apelaciones resueltas.

| | |
|--|--|
| Variables que intervienen en el | • Número de expedientes de apelación resueltos |
|--|--|

| | |
|--|--|
| indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Número de expedientes ingresados |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Número de expedientes de apelación resueltos 2.414 expedientes Número de expedientes ingresados 2.414 expedientes |
| Fuente de información: | Base de datos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el listado de todos los expedientes que se resolvieron durante el Cuarto Trimestre del 2002, junto con el número del expediente, la fecha de vencimiento, fecha de elevación al TRASU, la fecha en la que se emitió la Resolución, así como el número de días que tomó resolver la apelación. Asimismo, se adjunta un informe de la Gerencia de Usuarios en la cual se detalla el número de expedientes resueltos en los meses correspondientes al Cuarto Trimestre, así como el tiempo promedio que tomó resolver dichas apelaciones.

Indicador 5.1: Proyecto educativo en telecomunicaciones: a) Folletos informativos.

| | |
|--|--|
| Variabes que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Folletos informativos emitidos al cuarto trimestre. |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Folletos informativos emitidos al cuarto trimestre: 2 folletos impresos y 4 folletos digitales publicados en la página web de OSIPTEL. |
| Fuente de información: | Ejemplares, actas de visita. |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe sobre el Proyecto Educativo en Telecomunicaciones y la dirección electrónica en donde se pueden encontrar los correspondientes folletos informativos.

Indicador 5.1: Proyecto educativo en telecomunicaciones: b) Colegios en Lima y principales provincias del país.

| | |
|--|--|
| Variabes que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Colegios en Lima y principales provincias del país visitados. |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Colegios en Lima y principales provincias del país visitados: 5 colegios en Lima y 24 en provincias. |
| Fuente de información: | Colegios |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe sobre las visitas informativas a colegios de Lima y provincias, relación de las charlas, fotografías de las charlas y cartas solicitando autorización para las charlas y actas de las mismas.

Indicador 5.2: Aprobación del Plan Estratégico.

| | |
|--|--|
| Variabes que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico aprobado. |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Aprobado: 1 |

| | |
|-------------------------------|---|
| Fuente de información: | Resolución No. 062 de la Sesión del Consejo Directivo N° 158 del 02 de octubre del 2002 |
|-------------------------------|---|

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el Plan Estratégico de OSIPTEL para el periodo 2003 – 2007 y su resolución de Consejo Directivo N° 062-2002-CD/OSIPTEL de fecha 02 de octubre del 2002.

Indicador 5.3: Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. N° 231-2001-EF.

| | |
|--|---|
| Variables que intervienen en el indicador: | Diferencia entre Ingresos y Egresos que determina el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. N° 231-2001-EF. |
| Valores de las variables que intervienen en el indicador: | Diferencia entre Ingresos y Egresos que determina el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. N° 231-2001-EF: 1'428,083. |
| Fuente de información: | Resultado obtenido en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos, registrado bajo el formato N° 3 "Presupuesto de Ingresos y Egresos" establecido por la directiva N° 010-2001-EF/76.01 |

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar la carta N° 028-GAF/2003 enviada al Ministerio de Economía y Finanzas en la cual se remite la información de la ejecución al Cuarto trimestre del ejercicio 2002 del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, incluyendo el formato E3 establecido por el Convenio de Gestión.

Cabe precisar, que del saldo final establecido en el formato E3 hemos deducido el Presupuesto de Ingresos los Ingresos Extraordinarios por concepto de multas y sanciones, no considerados en la programación inicial del Presupuesto del 2002.

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 1.1:

SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE USUARIOS

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 2.1:

IMPLEMENTACION DE LOS PRYECTOS PILOTO – DIFUSION DEL USO DE TECNOLOGIA EN LA COMUNICACION

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 3.1:

SUPERVISIÓN DE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA

A) CC.PP. CON UN TELEFONO PUBLICO OPERATIVO.

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 4.1:

MODULOS DE ATENCION DESCENTRALIZADOS

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 4.2:

APELACIONES RESUELTAS

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 5.1:

PROYECTO EDUCATIVO EN TELECOMUNICACIONES:

A) FOLLETOS INFORMATIVOS

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 5.1:

PROYECTO EDUCATIVO EN TELECOMUNICACIONES:

B) COLEGIOS EN LIMA Y PRINCIPALES PROVINCIAS DEL PAIS VISITADOS

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 5.2:

APROBACION DEL PLAN ESTRATEGICO

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

INDICADOR 5.3:

**MANTENER EL SALDO FINAL DEL
PRESUPUESTO INCLUIDO EN EL D.S.
N° 231-2001/EF**

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN PRESUPUESTAL EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 26º Y 27º DE LA DIRECTIVA N° 010-2001-EF/76.01

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

**NO INCREMENTO DE LAS
REMUNERACIONES, SUELDOS Y
BONIFICACIONES DE SUS
TRABAJADORES DURANTE EL AÑO
FISCAL 2002**

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

**CUMPLIMIENTO DE LOS
COMPROMISOS DE TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

**FLUJO DE CAJA MENSUAL
PROYECTADO AL CIERRE DEL AÑO
FISCAL 2002**

DOCUMENTACION SUSTENTATORIA

**CUMPLIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO
DEL COMPROMISO DE DISEÑAR
SISTEMAS DE APOYO GERENCIAL
QUE PERMITAN DISPONER DE
INFORMACION SOBRE EL
DESEMPEÑO DE LA ENTIDAD Y QUE
APOYEN EL PROCESO DE TOMA DE
DECISIONES**