ANEXO 2 - A

Detalle de Modificaciones del Plan Operativo Institucional - POI 2017

Por Unidades Orgánicas

vel	Gerencia/ Indicador	Modificaciones en el III trimestre			
		Inicial	Final	Tipo de Modificación	Sustento de Modificación
ncia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC					
a	Revisar otros cargos de interconexión y tarifas mayoristas **(Producto 2)**	Informe técnico sustentatorio de revisión de cargos y tarifas: 1 en el II trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Reprogramación trimestral	Inicialmente la revisión de los cargos de interconexión por terminación en las redes móviles estaba programado para el segundo trimestre. Sin embargo, no se pudo ejecutar debido a retrasos en la contratación de la consultoría de apoyo para este tema, así como de ampliaciones de plazo solicitadas por las empresas sujetas a la regulación.
ncia de Protección y Servicio al Usuario - GPSU					
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija. **(Producto 3)**	Índice: 67	Índice: 64	Modificación de la cantidad anual	En el año 2016 los Índices de Satisfacción de usuarios respecto a los servicios, alcanzaron: * Telefonía fija, 61.98 * Telefonía móvil, 60.73 * Internet, 58.9 * Cable, 61.44 Teniendo en cuenta estos resultados, se estima que para este año la meta programada inicialmente deben modificarse.
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil. **(Producto 3)**	Índice: 70	Índice: 63		
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet. **(Producto 3)**	Índice: 70	Índice: 61		
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable. **(Producto 3)**	Índice: 69	Índice: 64		
a	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP) **(Producto 3)**	Usuarios: 754,400	Usuarios: 688,218		La disminución de las metas se sustenta en lo siguiente: Las actividades de acercamiento al usuario (jornadas de orientación y charlas) se han venido reduciendo a causa de la disminución de recursos disponibles para la realización de éstas, de otro lado, se han incrementado la cantidad de usuarios que solicitan atención a las sedes institucionales (de 2015 a 2016 se incrementó en 22% aproximadamente), lo que redunda en la necesidad de contar con mayor disponibilidad de recursos en las sedes institucionales para la atención de usuarios. Asimismo, en el año 2016 se redujo el número de personal orientador en 06 Oficinas Desconc de personal practicante en las sedes institucionales al interior de país, siendo éstos quienes ap las actividades de acercamiento al usuario. Posteriormente, desde el mes de julio del presente año 09 orientadores de Oficinas Desconcen (Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Junín, Loreto, Moquegua, y Puno), y cin asistentes de orientación de Centros de Orientación (VRAEM, Satipo, Huaraz, Huacho, y Chin pasado a apoyar las labores del TRASU, con lo cual se ha reducido el personal destinado al d de orientaciones.
a	Atenciones a los usuarios (UM Act PP) **(Producto 3)**	Atenciones: 777,733	Atenciones: 709,503		

Nº	Nivel	Gerencia/ Indicador	Modificaciones en el III trimestre			
			Inicial	Final	Tipo de Modificación	Sustento de Modificación
		retaría Técnica - ST				
	a	Expediente resuelto **(Producto 3)**	Expediente resuelto: 26,100	Expediente resuelto: 95,000	Modificación de la cantidad anual	La labor de solución de apelaciones y quejas por el TRASU es un servicio a demanda. En el actual periodo, esta demanda se ha incrementado. En respuesta a ello, se han implementado medidas institucionales con el objetivo de ampliar la capacidad resolutiva de la Secretaría Técnica, lo cual ha tenido como resultado el incremento de los expedientes resueltos y por ende, de la meta planteada al inicio del periodo anual.
	a	Gestionar el desarrollo de un estudio de satisfacción de los usuarios del procedimiento de reclamos de usuarios en la segunda instancia. **(Producto 3)**	Estudio de satisfacción: 1	-	Eliminación de tarea	Este estudio está relacionado con el indicador "Índice de satisfacción de los usuarios con los servicios de solución de reclamos", a su vez esta se encuentra relacionado de manera directa con el indicador "Porcentaje de recursos de apelaciones resueltas en segunda instancia en plazos menores a lo establecido", en el sentido de que la satisfacción de los usuarios con la solución de reclamos depende básicamente de que sus reclamos sean atendidos conforme al plazo establecido. En relación a ello, este último indicador enfrenta un problema de cumplimiento de meta por el crecimiento acelerado del ingreso de expedientes al TRASU. Este incremento excesivo, ha generado el incumplimiento de los plazos de solución de reclamos ya que sobrepasó la capacidad de respuesta en la solución de reclamos por parte del TRASU. Mediante el Memorando Nº296-ST/2017, la Secretaría Técnica solicitó a la Presidencia y a la Gerencia General la autorización para excluir del PAC el referido estudio, obteniendo la aprobación de la Alta Dirección.
	a	Gestionar el servicio de asesoría para la preparación del OSIPTEL para su postulación al PIC. **(Encargos)**	Servicio contratado: 1	-		Debido a que no se realizará en el 2018 la postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad. Decisión de la Alta Dirección, puesto que el desempeño que vienen alcanzado tres procesos claves no son favorables.
		encia de Oficinas Desconcentradas - GOD				
	a	Elaboración de propuestas de alternativas de estrategia para facilitar la desconcentración.	Estrategia: 1 en el II Trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Reprogramación trimestral	De acuerdo al Memorando N°130-GOD/2017 se estableció la presentación de la estrategia para el tercer trimestre; para ello, se consideró el apoyo de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia para la elaboración del sustento técnico basado en indicadores objetivos. En este marco, la GOD brindaría la información en un formato establecido; pero primero se tenia que efectuar el Diagnóstico, el cual fue entregado en junio, luego de ello se inició la elaboración de la estrategia. Sin embargo, la basta información de datos para la sistematización, así como el recojo de infor otras unidades orgánicas como Secretaria Técnica del TRASU, Gerencia de Administración y l Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha conllevado a un retraso en la entrega de la data a l que recién se ha realizado el 30 de agosto. Asimismo, en forma paralela hemos tenido reunion funcionarios de la OSCE, Defensoría del Pueblo, INDECOPI, RENIEC, CONTRALORÍA GENE OSINERGMIN para conocer como desarrollan y despliegan sus servicios a nivel nacional, qué indicadores usan para la medición del desempeño, como está estructurado su organización int manejo administrativo y presupuestal, entre otros temas. Es por eso que se tiene previsto el análisis y el resultado hasta finales del mes de setiembre y presentación del documento final en el mes de Octubre.

Nº	Nivel	Gerencia/ Indicador	Modificaciones en el III trimestre			
			Inicial	Final	Tipo de Modificación	Sustento de Modificación
encia de Administración y Finanzas / Logística y Servicios Generales						
	a	Elaborar el Plan de Seguridad	Plan aprobado: 1 en el I Trimestre	Se aprobará en el IV trimestre	Reprogramación trimestral	Se solicita la modificación de la programación, así como el cambio en la ubicación geográfica, toda vez que los 2 planes de seguridad elaborados abarca las sedes de San Borja y Gálvez Barrenechea; es preciso señalar que la primera versión de estos Planes tuvo observaciones por la GG e INDECI, los mismos que ya fueron corregidos.
encia de Administración y Finanzas / Recaudación del Aporte						
	:	Porcentaje supervisado del aporte declarado por el período tributario inmediato anterior.	Porcentaje: 95	Porcentaje: 80	Modificación de la cantidad anual	Considerando que en el presente año se ha programado también concluir los 41 expedientes de periodos tributarios anteriores al 2016 aperturados en base a la meta anterior del POI cuya programación era de 40 informes, los cuales necesariamente deben ser continuados y culminados. Asimismo, se propone establecer el 30 de abril como la fecha de corte para considerar los aportes declarados.
encia de Comunicación Corporativa - GCC						
	a	Gestionar la suscripción del OSIPTEL en las Páginas Amarillas	Suscripción: 1	-	Eliminación de tarea	La contratación del servicio de aparición en Páginas Amarillas no es prioritaria. La información de la central del OSIPTEL se encuentra disponibles en otros canales, tales como Redes Sociales, Web Institucional, folletería distribuida a nivel nacional, etc.
encia de Planeamiento y Presupuesto - GPP						
	a	Desarrollar la Directiva de ejecución presupuestal	Directiva aprobada: 1	-	Eliminación de tarea	La Directiva de Ejecución del MEF, en la cual se basa la Directiva del OSIPTEL, no ha cambiado y esta vigente (Directiva Nº 005-2010-EF/76.01 y modificatorias), por lo cual no se requiere formular una nueva Directiva de ejecución presupuestal.
	a	Elaborar el estudio de Preinversion a nivel de factibilidad	Estudio presentado: 1	-		Mediante el Proyecto de Inversión Pública "Ampliación y mejoramiento de la prestación de servicios a usuarios del OSIPTEL, Provincia de Lima" se plantea la adquisición de un local institucional, por un monto de inversión de S/ 25'799,438.40 y determina como fuente de financiamiento los recursos provenientes de los saldos de balance del OSIPTEL. Según el Decreto Supremo Nº 179-2017-EF se autorizó al MEF transferir los fondos provenientes de los saldos de balance del OSIPTEL al tesoro público; por lo tanto, actualmente no se cuenta con disponibilidad presupuestal para continuar con la formulación del estudio de Preinversion ni garantizar la ejecución del proyecto.
	a	Gestionar la Implementación del Sistema de Gestión de la I+D+I (Según Norma UNE 166002:2014)	Sistema implementado: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Reprogramación trimestral	Mediante Memorando Nº 00159-GPP/2017 se amplia el plazo de contratación del servicio de d desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Innovación, ya que es necesario realiz actividades de inducción, capacitación y compromiso con el nuevo Comité de Innovación debic importancia en el despliegue de los requisitos 5.3: Liderazgo y compromiso de la dirección y el 5.4.- Fomento de la cultura de innovación; por lo tanto, se requiere ampliar el plazo para la implementación del sistema de Gestión de innovación.

Nº	Nivel	Gerencia/ Indicador	Modificaciones en el III trimestre			
			Inicial	Final	Tipo de Modificación	Sustento de Modificación
encia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE						
	a	Servicio de notificaciones electrónicas	Servicio: 1	-	Eliminación de tarea	La contratación del servicio no se ha iniciado, debido a que la Gerencia General ha observado que para la implementación de la plataforma de notificaciones electrónicas del OSIPTEL, es necesario elaborar un Análisis de Impacto Regulatorio (RIA o Análisis de Calidad Regulatoria). La STTRASU, como parte de la modificación integral del actual Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, está elaborando el Análisis de Calidad Regulatoria solicitado por la Gerencia General, que incluye la extensión a las empresas operadoras de la obligación para crear las casillas electrónicas para los administrados (usuarios) a nombre del OSIPTEL. Una vez culminado el Análisis de Calidad Regulatoria mencionada, y previa autorización de la Gerencia General, se iniciarán las acciones para la contratación del servicio programado inicialmente. En tal sentido, se solicita eliminar esta meta para el presente año e incorporar en su reemplazo la actividad "Informe Técnico para la implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas del OSIPTEL", como aporte del Análisis de Calidad Regulatoria.
	a	Evaluación de alternativas de renovación de equipos de cómputo	Evaluación realizada: 1 en el III trimestre	Se ejecutará en el IV trimestre	Reprogramación trimestral	Debido a la sobrecarga de trabajo de la Jefatura de Infraestructura Tecnológica, en atención a las actividades de migración de fibra oscura, migración de sistema de almacenamiento y verificación de inventarios de equipos informáticos.
ano de Control Interno - OCI						
	a	Emitir Informe de servicio relacionado	Informe de servicio relacionado: 24	Informe de servicio relacionado: 20	Modificación en la cantidad anual	Se eliminan los informes resultantes sobre la verificación de la normativa relacionada al TUPA y la Ley del Silencio Administrativo, debido que la Contraloría General de la República con fecha de 21 de abril de 2017 comunicó a este OCI, que el Servicio Relacionado 0036 “verificar la normativa relacionada al TUPA y la Ley del Silencio Administrativo" programado en el Plan anual de Control 2017 y registrado en el SCG WEB por el OCI deberá ser “cancelado” a partir de la fecha, toda vez que habiéndose aprobado el Decreto Legislativo, nº. 1272, Ley de Procedimiento Administrativo General, por el cual se deroga la Ley 29060 de Silencio Administrativo y se establece la verificación de oficio de las obligaciones previstas.

ANEXO 2 - B

Detalle de Inclusiones al Plan Operativo Institucional - POI 2017

Por Unidades Orgánicas

el	Gerencia/ Indicador	Inclusiones en el III trimestre		
		Unidad de Medida / Cantidad Anual	Tipo de Inclusión	Sustento de Inclusión
etaría Técnica - ST				
a	Gestionar el desarrollo de un sistema único de expedientes de apelación y quejas con acceso en línea entre las empresas operadoras y el TRASU (implica proceso participativo con la empresa) **(Producto 3)**	Requerimientos a nivel de usuario del sistema definidos: 1	Inclusión de tarea	En cumplimiento a lo programado en el PEI para el año 2017. PAE 4.1.2
ncia de Administración y Finanzas / Logística y Servicios Generales				
a	Acondicionamientos realizado en los pisos del 1 al 5 de la Sede Central.	Acondicionamiento: 1	Inclusión de tarea	En cumplimiento a lo programado en el PEI para el año 2017. PAE 12.4.2 y 12.4.3
ncia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística - GTICE				
a	Informe Técnico para la implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas del OSIPTEL	Informe técnico: 1	Inclusión de tarea	En reemplazo de la tarea "Servicio de Notificaciones Electrónicas".
ncia de Comunicación Corporativa - GCC				
a	Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL	Material didáctico: 1	Inclusión de tarea	En cumplimiento a lo programado en el Plan de Comunicaciones. Corresponde a la GCC elaborar material de difusión que sirva para dar a conocer al público externo cual es la labor del Organismo Regulador y el Rol que cumple en el mercado de las telecomunicaciones.
a	Gestionar la confección de un Backing para la producción de videos institucionales para Redes Sociales	Backing: 1	Inclusión de tarea	Debido a que se necesita contar con un Backing para la grabación de videos institucionales y transn vivo para Redes Sociales, como parte de la estrategia planteada en el Plan de Comunicaciones.
a	Gestionar visitas protocolares del Presidente del OSIPTEL a las regiones del país	Visitas: 3	Inclusión de tarea	Organizar visitas del Presidente del OSIPTEL para fomentar las Relaciones Interinstitucionales con l autoridades del sector público, privado y asociaciones de usuarios.
a	Gestionar la adquisición de estudios de percepción y satisfacción de los clientes del OSIPTEL	Estudio: 1	Inclusión de tarea	Se solicita gestionar la adquisición de un estudio de percepción y satisfacción de los clientes de la in estudio debe dar cuenta de la opinión general de los clientes del OSIPTEL, tales como empresas op entidades e instituciones del sector telecomunicaciones.