PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021

Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Dirección de Fiscalización e Instrucción

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio

Actividad 1: Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1. INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESULTADO ESPECÍFICO DEL PP													
R	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.	Índice	0.86				0.86	0.98	114%	0.98	114%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.1. Índices de QoS diferentes servicios	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
R	Índice de calidad del servicio de internet fijo.	Índice	0.82				0.82	0.95	116%	0.95	116%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.1. Índices de QoS diferentes servicios	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
R	Índice de calidad del servicio de internet móvil.	Índice	0.87				0.87	0.89	103%	0.89	103%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.1. Índices de QoS diferentes servicios	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
R	Índice de calidad del servicio de tv de paga.	Índice	0.77				0.77	0.89	116%	0.89	116%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.1. Índices de QoS diferentes servicios	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil	Porcentaje	66%				66%	50%	76%	50%	76%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.2. % Satisfacción diferentes servicios	DAPU
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet fijo	Porcentaje	51%				51%	29%	57%	29%	57%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.2. % Satisfacción diferentes servicios	DAPU
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de internet móvil	Porcentaje	64%				64%	44%	69%	44%	69%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.2. % Satisfacción diferentes servicios	DAPU
R	% de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de TV de paga	Porcentaje	71%				71%	44%	62%	44%	62%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3. Indicadores de Resultados\3.2. % Satisfacción diferentes servicios	DAPU
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP													
P	Nivel de calidad de cobertura del servicio de telecomunicaciones (Indic P)	Porcentaje (de estado)	95%				95%	99%	104%	99%	104%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.1. CCS	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
P	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet.	Porcentaje	85%				85%	90%	106%	90%	106%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.2. CVM	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
P	% de problemas de calidad de prestación de servicio de telecomunicaciones con análisis efectivo	Porcentaje	85%				85%	100%	118%	100%	118%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.3. % Problemas Calidad	DFI - Vigilancia
P	% de recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, implementadas	Porcentaje	78%				78%	100%	128%	100%	128%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.4. % Recomendaciones	DFI - Vigilancia
P	% de compromisos de mejora verificados, en donde la empresa operadora ha cumplido con el valor objetivo establecido.	Porcentaje	85%				85%	70%	82%	70%	82%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.5. CM	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
P	% de medidas dictadas en el proceso de fiscalización cumplidas.	Porcentaje	80%				80%	24%	30%	24%	30%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.6. % Medidas dictadas	DFI - Coordinación de Gestión
P	% de supervisiones que recomiendan su archivo por subsanación de conducta de la empresa operadora	Porcentaje	43%				43%	21%	49%	21%	49%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.7. % superv recom subsanac	DFI - Coordinación de Gestión
P	Atención de la correspondencia externa de autoridades[1] relacionada con la calidad del servicio, en el plazo de 10 días hábiles	Porcentaje	90%				90%	15%	17%	15%	17%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.8. % Atenc corresp externa	DFI - Coordinación de Gestión
P	% de reportes comparativos sobre la calidad de los servicios, elaborados para su difusión	Porcentaje	65%				65%	100%	154%	100%	154%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\4.9. % Reportes Comparativos	DFI - Coordinación de Gestión

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
PP	**Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones**																		
1	Supervisar localidades de acuerdo a los estándares técnicos del servicio. (UM P1)	Localidades Supervisadas	6,960	4,860	6,127	126%				2,100			2362	2362	112%	8,489	122%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
2	Realizar supervisiones de los indicadores de telecomunicaciones (Um Act PP)	Supervisiones	15,365	10,565	17,932	170%				4,800			6440	6440	134%	24,372	159%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\2. Supervisión indicadores	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1	**Sub Actividad 1: Evaluación de los indicadores de calidad**																		
1.1.1	Supervisar y/o monitorear el desempeño de los indicadores de calidad de los servicios de voz y de acceso a internet	Intervenciones [1]	24	16	40	250%	2	3	3	8	5	3	3	11	138%	51	213%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.1. Indicadores de calidad e internet	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.2	Supervisar en centros poblados urbanos los indicadores de calidad móvil correspondientes a Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Intervenciones [1]	480	240	335	140%			240	240			365	365	152%	700	146%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.2. Mediciones CCS CV TEMT	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.3	Supervisar y/o Monitorear los indicadores de calidad móvil respecto a la Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)	Intervenciones [1]	8,000	4,000	5,078	127%			4,000	4,000			5321	5321	133%	10,399	130%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.4	Supervisar y/o Monitorear en centros poblados urbanos, el cumplimiento del indicador de velocidad mínima (CVM) del servicio de acceso a internet a nivel nacional	Centros poblados Urbanos supervisados	80	40	56	140%			40	40			91	91	228%	147	184%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.5	Supervisar y/o Monitorear el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima contemplados en contratos (Bandas 700 y AWS)	Intervenciones [1]	8	3	9	300%			5	5				0	0%	9	113%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.5. Superv B700 y AWS	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.6	Supervisar y/o Monitorear la cobertura de los servicios móviles en zonas urbanas y/o rurales; así como validar la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio	Intervenciones [1]	4	2	4	200%		1	1	2		1		1	50%	5	125%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.6. Cobertura	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.7	Generación de reportes estadísticos sobre los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales	Reportes estadísticos presentados	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.7. Reportes Estadísticos Rurales	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.8	Elaborar el Ranking de Calidad Distrital	Ranking de Calidad Distrital elaborado	1	1	2	200%								0		2	200%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.8. Ranking Distrital	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.9	Publicar en la página web los indicadores de calidad de voz (medición en campo)	Reporte de indicadores de calidad de voz publicado en la web institucional	2	2	2	100%								0		2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.9 Public web ind calidad	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.10	Elaborar reportes comparativos respecto al desempeño de indicadores de calidad	Reportes comparativos presentados	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.10 Comparativo Indicadores Calidad	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.11	Elaborar reportes comparativos respecto a los tiempos promedios de afectación por interrupciones y devoluciones	Reportes comparativos presentados	2	1	3	300%			1	1			1	1	100%	4	200%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.11 Comparativo Interrupciones Devoluciones	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.12	Elaborar reporte comparativo respecto a las sanciones impuestas	Reporte comparativo presentado	1	1	2	200%				1		1		1	100%	3	300%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.12 Sanciones	Coordinación de Gestión

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.1.13	Elaborar reportes comparativos respecto al desempeño del Renteseg	Reportes comparativos presentados	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.13 Reportes SD Renteseg	DFI - Renteseg
1.1.14	Elaborar reportes sobre la información a la cual se ha tenido acceso a través del NOC de los operadores	Reportes elevados a la GG	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.14 Reportes NOC	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.15	Rediseñar los procesos de supervisión y fiscalización (Transformación Digital)	Informe de propuesta de rediseño de procesos (To Be)	1	0	0		1			1				0	0%	0	0%		Coordinación de Gestión
1.1.16	Gestionar el desarrollo de herramienta - Solicitudes de Bajas del servicio	Herramienta desarrollada	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.16 Modulo de Bajas	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.17	Gestionar el desarrollo de herramienta - Solicitudes de Migraciones de Planes	Herramienta desarrollada	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.17 Modulo de Migraciones	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.18	Gestionar el desarrollo de herramienta - Lugares de venta	Herramienta desarrollada	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.18 Herr_Lugares de venta	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.19	Gestionar el desarrollo de herramienta - Campañas de ventas en zonas rurales	Herramienta desarrollada	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.19 Herr_Camp.Ventas Rurales	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.20	Gestionar el desarrollo de una herramienta de reporte de problemas de calidad	Herramienta desarrollada	1	0	0				1	1				0	0%	0			SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.21	Elaborar reportes de cumplimiento de plazos de ejecución de los expedientes de supervisión y fiscalización	Reporte presentado a SGC	4	4	4	100%								0		4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.21 Cumplimiento plazos (ISO)	Coordinación de Gestión
1.1.22	Elaborar reportes de trazabilidad y desempeño de los proceso de fiscalización e instrucción	Reporte de trazabilidad y desempeño, presentado a GG	2	2	2	100%								0		2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.22 Trazabilidad	Coordinación de Gestión
1.1.23	Elaborar reportes sobre la digitalización de expedientes relacionados con los procesos de supervisión y fiscalización.	Reporte de expedientes digitalizados	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.23 Digitalización	Coordinación de Gestión
1.1.24	Desarrollar charlas al personal supervisor e instructor (uso de herramientas tecnológicas, manuales, buenas prácticas).	Charlas realizadas al personal	4	3	4	133%			1	1				0	0%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.24 Capacitaciones	Coordinación de Gestión
1.1.25	Realizar reuniones de coordinación y retroalimentación entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de fiscalización y sanción.	Reuniones efectuadas	4	3	4	133%			1	1				0	0%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.25 Reunión criterios superv	Sub Dirección de Instrucción
1.1.26	Gestionar la adquisición de equipos de medición de la calidad	Equipos de medición	3	3	3	100%								0		3	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.27 EETT Eq medición 2022	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.27	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de equipos de medición de la calidad para el 2022	Especificaciones técnicas aprobadas	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.27 EETT Eq medición 2022	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.28	Gestionar la contratación del servicio de medición de internet móvil a través de aplicativos colaborativos.	Servicio de mediciones en operación	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.28 Aplicativos Colaborativos	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.29	Elaborar las especificaciones técnicas para la renovación del servicio de mediciones de internet móvil para el 2022	Especificaciones técnicas aprobadas	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.29 Aplicativos colaborativos para el 2022	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.1.30	Gestionar la adquisición de herramientas de medición del servicio de acceso a internet	Herramientas de medición adquirida	1	0	0				1	1				0	0%	0			SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.31	Actualizar el actual procedimiento de supervisión de acceso a Internet con la finalidad de optimizar su ejecución y realizar una mayor cantidad de intervenciones en el marco de supervisión.	Procedimiento de supervisión actualizado	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.31 Actualizar el proced de supervisión de internet	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.32	Evaluar el financiamiento y adquisición de herramientas tecnológicas (información de aplicativos colaborativos, sondas embebidas, sondas externas) para la medición automatizada y masiva del servicio de acceso a internet, en concordancia con el nuevo Reglamento de Calidad.	Informe de evaluación de adquisición de herramientas para medición, presentado	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.32 Evaluar financiamiento de herram.tecnol	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.33	Coordinar con DAPU y OCRI, las acciones para facilitar la consecución de usuarios voluntarios para las mediciones de internet fijo desde usuarios voluntarios (brindar información a través del Contact Center sobre las supervisiones a realizar, envío de cartas de invitación a usuarios para la realización de mediciones de calidad en sus hogares, entre otros).	Acciones para coadyuvar a la medición de Internet Fijo a nivel de usuarios, implementadas	SR	0	0									0		0			
1.1.35	Coordinar con OCRI, la difusión de la información y herramientas digitales relacionadas a cobertura y calidad de servicio (velocidad, latencia, etc.), dirigido a los usuarios de los SSPPTT y entidades públicas, con la finalidad de incentivar su uso y adopción.	Información y herramientas digitales relacionadas a cobertura y calidad del servicio, difundidas	S.R.	0	0									0		0			
1.1.36	Desarrollar un sistema que genere un módulo de reportería especifica de los principales indicadores socioeconómicos en función de las zonas afectadas o vinculadas al evento.	Módulo de reportería en operación	1	1	1	100%										1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.36. Desarrollar Sistema de Reportería de Eventos en el Centro de Monitoreo de redes	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.37	Desarrollar una base de datos de cada evento	Base de datos aprobados por GG	1	1	1	100%										1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.37 Desarrollar una BD de cada evento	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.38	Elaborar el índice de densidad por kilómetro cuadrado ajustado bajo un enfoque redistributivo	Índice aprobado por GG	1	1	1	100%										1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.38 Elaborar el índice de densidad por kilómetro cuadrado ajustado bajo un enfoque redistributivo	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.39	Desarrollar Sistema de Reportería de Eventos en el Centro de Monitoreo de redes	Sistema de Reportería de Eventos desarrollado	1	0	1				1	1					0%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.39 Desarrollar sistema de reportería de eventos del Centro de Monitoreo	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.40	Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de cada incidencia de interrupción o caída de servicios.	Módulo de reportería para ORs en operación	1	0	0				1	1					0%	0	0%		SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.41	Poner en operación una herramienta que permitan la Conectividad con las empresas para el envío/recepción de información	Herramientas en operación	1	1	1	100%										1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.41 Conectividad EO	Coordinación de Gestión
1.1.42	Desarrollar Sistema de Monitoreo automatizado del canal web de las empresas operadoras	Sistema de Monitoreo desarrollado	1	0	0				1	1					0%	0	0%		SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.1.43	Desarrollar Sistema de Monitoreo automatizado del canal WhatsApp de las empresas operadoras	Sistema de Monitoreo desarrollado	1	0	0				1	1					0%	0	0%		SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.45	Desarrollar un sistema que, luego de definir el trazado de un evento en el sistema de monitoreo de continuidad y calidad de servicios, genere un módulo reportería especifica de los principales indicadores socioeconómicos en función de las zonas.	Sistema en operación	1		1				1	1					0%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.45 Desarrollar Sistema...monitoreo continuidad y calidad	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.46	Realizar el análisis para los nuevos TDRs para incluir funcionalidad que permita a las empresas reportar los actuados.	Términos de Referencia analizados	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.46 Análisis de nuevos TR	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.47	Habilitación de los perfiles necesarios para OCRI registre las averías que detecte (sujeto al inicio de la etapa de pruebas del sistema de registro de calidad de servicio en SEÑAL OSIPTEL)	Perfiles Habilitados	1						1	1				0	0%	0			SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.48	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de camionetas para supervisión de campo para el 2022.	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.48 TR adquisición camionetas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.49	Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición de equipos terminales móviles para supervisión de campo para el 2022.	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.49 Adquisición Terminales móviles	Coordinación de Gestión
1.1.50	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Reportes relacionados a la explotación de las herramientas informáticas ligadas al servicio de internet (2022)	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.50. Explotación de Datos _Dashboard	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.1.51	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo del cumplimiento de la normativa del usuario (2022)	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.51. Consultoría MNU	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.52	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo del funcionamiento de canales no presenciales (2022)	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.51. Consultoría MNU	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.1.53	Elaborar las especificaciones técnicas para la contratación de consultoría que realice levantamiento y/o procesamiento de información - Supervisión y/o monitoreo de la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones (2022)	Especificaciones técnicas aprobadas	1						1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.51. Consultoría MNU	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
1.2	**Sub Actividad 2: Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas otras obligaciones.**																		
1.2.1	Supervisar y/o monitorear en localidades rurales y/o urbanas el cumplimiento de la continuidad de los TUPs	Localidades intervenidas	1500	1,150	1,410	123%	0	0	350	350			437	437	125%	1,847	123%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.2.2	Supervisar y/o monitorear en localidades rurales y/o urbanas la cobertura del servicio móvil, así como el servicio de datos, infraestructura, neutralidad, entre otros	Localidades intervenidas	1800	1,600	3,522	220%	0	0	200	200			1517	1517	759%	5,039	280%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.2.3	Supervisar y/o Monitorear proyectos de Fibra Óptica impulsados por el Estado.	Intervenciones (1)	176	132	300	227%	0	0	44	44			102	102	232%	402	228%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1. Localidades supervisadas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.2.4	Supervisar y/o monitorear los mecanismos, adoptados por las empresas operadoras, para prevenir interrupciones ocasionadas por contingencias	Intervenciones (1)	4	4	4	100%								0		4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.4. Supervisión Contingencias	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.2.5	Atención de la correspondencia externa sobre reclamos y/o denuncias respecto de la calidad del servicio, remitida por congresistas, autoridades locales y/o regionales	Documento de respuesta	S.R.	SR	18				S.R.	S.R.	2	2	1	5		23		P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.5. Atención Congresistas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.2.6	Atención de requerimientos de supervisión respecto a la calidad de los servicios, derivados de otras unidades orgánicas (DAPU, TRASU, ST)	Documento de respuesta	S.R.	SR	0				S.R.	S.R.						0			
1.2.7	Ampliar las mediciones de los indicadores de Latencia, Variación de Latencia y Pérdida de Paquetes.	Resultado de mediciones	1	0	1				1	1					0%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.7 Ampliar las mediciones de los indicadores	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.3	**Sub Actividad 3: Fiscalización en los casos de incumplimiento.**																		
1.3.1	Realizar acciones de instrucción en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.	Informes Finales de Instrucción	S.R.	SR	161				S.R.	S.R.	10	9	22	41		202		P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.3.1. Análisis de Descargos	Subdirección de Instrucción (SDI)
1.4	**Sub Actividad 4: Realización de propuestas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.**																		
1.4.1	Realizar iniciativas para la modificación/emisión de normas	Iniciativa normativa presentada	S.R.	SR	1				S.R.	S.R.						1		P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.4.1 Iniciativas Normativas	SDF (Supervisión de la Calidad del Servicio)
1.4.2	Aprobar los Reglamentos de Supervisión, de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Reglamentos aprobados por el CD	2	2	0	0%						1	1	2		2	100%	RFIS: Resolución Nº 222-2021-CD/OSIPTEL (28/11/2021) RGS: Resolución Nº 259-2021-CD/OSIPTEL (31.12.2021)	CD
1.5	**Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva**																		
1.5.1	Elaborar un reporte de benchmarking de indicadores de calidad del servicio de acceso a Internet	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%								0		1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.5.1 Benchmarking	DFI-Vigilancia
1.5.2	Elaborar reportes de evolución de indicadores de calidad del servicio	Reporte de VIC presentado	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.5.2. Ind_QoS	DFI-Vigilancia
1.5.3	Realizar un informe respecto del estado de la calidad del servicio de internet	Informe de VIC presentado	1	1	0	0%			1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 00359-DFI/SDF/2021 (23/12/2021)INFORME VIC SOBRE EL ESTADO DE LA COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO Y MÓVIL DURANTE EL AÑO 2020 Y EL 2021-1S	DFI-Vigilancia
1.5.4	Elaborar reportes de la evolución de la cobertura (fijo y móvil), estaciones bases y mejoras tecnológicas	Reporte de VIC presentado	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.5.4 Evol Cobert y EEBB	DFI-Vigilancia
1.5.6	Elaborar informe sobre interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales	Informe de VIC presentado	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 00373-DFI/SDF/2021 (29/12/2021) ANÁLISIS DE LOS EVENTOS DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET MÓVIL OCURRIDOS EN ZONAS RURALES, EN LOS PERIODOS DE 2018, 2019, 2020 Y DE ENERO A SETIEMBRE DE 2021.	DFI-Vigilancia

(1) Supervisiones y/o monitoreos

OSIPTEL DFI L. PACHECO

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia Dirección de Fiscalización e Instrucción Secretaría Técnica de Solución de Controversias

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuarios

Actividad 1: Medidas regulatorias.
Actividad 2: Supervisión tarifaria y de interconexión.
Actividad 3: Investigaciones preliminares y solución de controversias.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil	Índice	1.03				1.03	1.04	101%	1.04	101%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
2	Índice de intensidad competitiva de internet móvil	Índice	1.09				1.09	1.15	105%	1.15	105%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
3	Índice de intensidad competitiva de internet fijo	Índice	1.08				1.08	1.57	146%	1.57	146%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
4	Índice de intensidad competitiva de tv de paga	Índice	1.00				1.00	0.99	98%	0.99	98%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
5	% de problemas de competencia del mercado de telecomunicaciones con análisis efectivo.	Porcentaje	78%		100%		78%	100%	128%	100%	128%	BD en unidad de red	DPRC
6	% de recomendaciones para mejorar la competencia, implementadas	Porcentaje	77%		74%		77%	90%	117%	90%	117%	BD en unidad de red	DPRC
7	% de requerimientos de supervisión, referidos a competencia, atendidos en plazo.	Porcentaje	85%				85%	100%	118%	100%	118%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\2.3. % Requerimientos atendidos en plazo	DFI
8	Índice de precios de telefonía móvil	Índice	0.95				0.95	0.95	100%	0.95	100%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
9	Índice de precios de internet móvil	Índice	0.92				0.92	0.80	115%	0.80	115%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
10	Índice de precios de internet fijo	Índice	0.98				0.98	0.57	172%	0.57	172%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
11	Índice de precios de tv de paga	Índice	1.00				1.00	1.07	93%	1.07	93%	BD - Presentación logros 2021	DPRC
12	% acumulado de normas vigentes actualizadas	Porcentaje	30%				30%	30%	100%	30%	100%	BD en unidad de red	DPRC
13	% de controversias resueltas en un plazo menor al establecido	Porcentaje	70%				70%	96%	137%	96%	137%	13. Indicador de plazos\Indicador Plazos Controversias.xlsx	STSC
14	Porcentaje de resoluciones declaradas nulas	Porcentaje	10%				10%	4%	233%	4%	233%	14. Indicador nulidades\indicador nulidad.xlsx	STSC
15	% de recomendaciones de informes instructivos, acogidas	Porcentaje	75%				75%	93%	124%	93%	124%	15. Indicador de recomendaciones\Indicador de Informes Instructivos - recomendaciones.xlsx	STSC

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Medidas regulatorias**																		
1	Elaborar Medidas Regulatorias como mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	Medidas regulatorias	8	5	8	160%			3	3		1	1	2	67%	10	125%	Se aprueba con Resolución 226-2021-CD/OSIPTEL (29.11) y Resolución 253-2021-CD/OSIPTEL 828.12)	DPRC
2	Comunicar temas dada su alta contribución en la competencia del mercado.	Comunicaciones de temas relevantes	SR	SR	16					SR	4	4	3	11		27		BD con información publicada en la web	DPRC

OSIPTEL DPRC R.ALANIA

OSIPTEL DPRC L.QUISO

OSIPTEL DFI L. PACHECO

OSIPTEL STSC(E) Z.MATOS

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	Desarrollar mejoras en herramientas de empoderamiento al usuario	Herramienta mejorada	2				1		1	2			2	2	100%	2	100%	Se han desarrollado mejoras al PUNKU y a Checa tu Plan	DPRC
4	Reporte de estadísticas sectoriales (Datasets PUNKU)	Datasets publicados en PUNKU	4	4	4	100%			3	3		1	2	3	100%	7	175%	Se ha publicado en e Punku información del 2021-III	DPRC
1.1	**Regulación Tarifaria Minorista**																		
1.1.1	Ajustes trimestrales de tarifas de servicios de categoría I de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	4	3	3	100%			1	1		1		1	100%	4	100%	Se aprueba con Resolución 226-2021-CD/OSIPTEL (29.11)	DPRC
1.1.2	Ajuste de la tarifa local Fijo- Móvil de TDP	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%		DPRC
1.1.3	Ajuste de las Tarifa Social de TM	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%		DPRC
1.2	**Regulación mayorista**																		
1.2.1	Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales	Resolución aprobada por Consejo Directivo	1	1	1	100%										1	100%		DPRC
1.2.2	Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil y/o ajuste anual	Resolución para comentarios aprobada por Consejo Directivo	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Se apruebe con Resolución 256-2021-CD/OSIPTEL (29.12)	DPRC
1.3	**Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas**																		
1.3.1	Modificar del Reglamento de Calidad	Nuevo Reglamento aprobado	1	0	1				1	1					0%	1	100%		DPRC
1.3.2	Modificar el Sistema de Tarifas para Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado	Nuevo Sistema aprobado	1	0	1			1		1					0%	1	100%		DPRC
1.3.4	Modificar o adecuar Disposiciones que regulan el tratamiento de los enlaces de interconexión en el marco de una relación de interconexión fijo - móvil, a partir de la fecha de entrada en vigencia del nuevo Sistema de Tarifas para llamadas locales desde teléfonos fijos de abonado a redes del servicio de telefonía móvil, comunicaciones personales y Troncalizado	Nuevas disposiciones aprobadas	1	0	1				1	1					0%	1	100%		DPRC
1.3.9	Revisar de manera integral las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones	Proyecto de norma para comentarios	1						1	1			0	0	0%	0	0%	Debido a temas de agenda esta tarea se realizará en el 2022	DPRC
1.3.10	Propuesta inicial de norma que regule el tendido de cables y disposición de cámaras, ductos, etc. en los proyectos de construcción de edificios, condominios, u otra modalidad de desarrollos multifamiliares, para fomentar el acceso de más de un operador, evitando acuerdos o diseños que conlleven a escenarios monopólicos particulares.	Propuesta de norma aprobada por GG	1	1	0	0%							0	0		0	0%	Debido a temas de agenda esta tarea se realizará en el 2022	DPRC
1.4	**Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico**																		
1.4.1	Emitir pronunciamiento en plazo legal, sobre acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red, presentados al OSIPTEL por las empresas operadoras.	Resoluciones aprobadas	SR	SR	26					SR	1	3	7	11		37		Expedientes de contratos de IX y COIR.	DPRC
1.4.2	Elaborar resoluciones que aprueban los mandatos de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.	Resoluciones aprobadas	SR	SR	17					SR	3	5	1	9		26		Expedientes de mandatos de compartición, interconexión, MOIR.	DPRC

OSIPTEL DPRC R.ALANIA

OSIPTEL DPRC L.QUISO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.5	**Elaboración de Productos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva.**																		
1.5.1	Informe de la evolución de los niveles de competencia e impacto de la política sectorial en un mercado de telecomunicaciones.	Informe de VIC presentado	1						1	1	1			1	100%	1	100%	Se emitió el informe 150-DPRC/2021	DPRC
1.5.2	Informe del desempeño financiero general del sector y especifico de las principales empresas del sector.	Informe de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		DPRC
1.5.5	Reporte de interrelaciones entre los principales indicadores por mercado, destacando la performance de las empresas del sector	Reporte de VIC presentado	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Reportes publicados en PUNKU	DPRC
1.5.6	Reporte de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Reportes publicados en la página web	DPRC
1.5.7	Reporte del desempeño de los mercados minoristas en términos de precios y cantidades	Reporte de VIC presentado	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Se emite reporte con Memorando 552-DPRC/2021	DPRC
1.5.8	Reporte del desempeño financiero a nivel de cada servicio de la empresa operadora, a partir de la asignación de ingresos, costos y capital invertido a nivel de cada línea de negocio	Reporte de VIC presentado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Se emitió reporte en diciembre 2021	DPRC
1.5.9	Reporte de los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones	Reporte de VIC presentado	10	10	10	100%										10	100%		DPRC
1.5.10	Reporte de los indicadores de la portabilidad numérica en los mercados fijos y móviles	Reporte de VIC presentado	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Reportes publicados en PUNKU	DPRC
1.5.11	Reporte del estado de las asignaciones del espectro radioeléctricos y su uso	Reporte de VIC presentado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Reporte elaborado en diciembre 2021	DPRC
1.5.12	Reporte de los cambios tecnológicos en el mercado	Reporte de VIC presentado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Reporte elaborado en diciembre 2021	DPRC
1.5.13	Proponer la participación de funcionarios en foros internacionales o nacionales sobre sobre temas de tecnologías y avances en telecomunicaciones	Participaciones	3						3	3			3	3	100%	3	100%	Se participó en: Foro UIT, con la IFT y OCDE	DPRC
1.5.14	Reporte interpretativo sobre conductas relacionadas a las materias de controversias	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%	1.5.14 Reporte VIC\Reporte VIC 29.09.2021.pdf	STSC
1.5.15	Estimar las pérdidas de Bienestar en los últimos 3 años por interrupciones en los servicios de internet fijo y móvil	Informe presentado a GG	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Se emitió el informe 187-DPRC/2021	DPRC
2	**Supervisión tarifaria y de interconexión**																		
2.1	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de obligaciones tarifarias y temas conexos (UM Act 2, P2)	Intervenciones [1]	12	8	11	138%			3	3	2			2	67%	13	108%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\2.2.1. Tarifas	DFI
2.2	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión y normativa a nivel mayorista (compartición de infraestructura, OMV, OIMR, dinero electrónico, entre otros) según requerimiento	Intervenciones [1]	SR	SR	1					SR				0		1		P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\2.2.2. Interconexión	DFI
2.3	Supervisar y/o monitorear temas orientados a mitigar prácticas anticompetitivas y a promover la competencia, tanto en el mercado mayorista como minorista.	Intervenciones [1]	SR	SR	0					SR				0		0			DFI
2.4	Evaluar resultados y elaborar, de corresponder, reportes comparativos respecto de las supervisiones en materia de competencia.	Reportes	SR	SR	0					SR				0		0			DFI

OSIPTEL DPRC R.ALANIA

OSIPTEL DPRC L.QUISO

OSIPTEL DFI L. PACHECO

OSIPTEL STSC(E) Z.MATOS

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	**Investigaciones preliminares y solución de controversias**																		
1	Resolución de expedientes de solución de controversias	Expedientes resueltos	5	2	38	1900%			3	3	2	1	3	6	200%	44	880%	1. Resolución de expedientes de solución de controversias\Resolución de expedientes de solución de controversias.xlsx	STSC
3.1	**Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones**																		
3.1.1	Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos	Resolución de admisibilidad	SR	SR	17									0		17		3.1.1 Emitir Resolución sobre Admisibilidad de procedimientos\3.1.1 Emitir Resoluciones sobre admisibilidad.xlsx	STSC
3.1.2	Emitir Informe Instructivo	Informe Instructivo	SR	SR	29						1	1		2		31		3.1.2 Emitir Informe Instructivo\3.1.2 Emitir Informes Instructivos.xlsx	STSC
3.1.3	Emitir Resolución Final del Cuerpo Colegiado Ordinario	Resoluciones finales	SR	SR	37						2	1	1	4		41		3.1.3 Emitir Resolución final de los CCOs\3.1.3 Resoluciones finales primera instancia - 2021.xlsx	STSC
3.1.4	Tramitar Procedimiento sancionador por incumplimiento de resoluciones del CCO	Resoluciones	SR	SR	1								2	2		3		1. Resolución final N° 002-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 31 de agosto de 2021. 2. Resolución final N° 003-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 15 de noviembre de 2021. 3. Resolución final N° 002-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 15 de noviembre de 2021.	STSC
3.1.5	Tramitar Procedimiento sancionador por infracciones cometidas durante la tramitación de controversias	Resoluciones	SR	SR	0									0		0			STSC
3.1.6	Realizar Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas por el CCO	Informe	SR	SR	5								1	1		6		3.1.6 Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones\Seguimiento al cumplimiento de las resoluciones emitidas.xlsx	STSC
3.1.7	Establecer los criterios para evaluar el resultado del desempeño de los Cuerpos Colegiados mediante la aplicación de la matriz de importancia e impacto de sus resoluciones	Informe de criterios elevados a PD	1	1	1	100%								0		1	100%	1. informe N° 002-STSC/2021 de fecha 27 de enero de 2021.	STSC
3.1.8	Elaborar y difundir una matriz que contenga criterios de importancia e impacto de las controversias resueltas por las instancias de solución de controversias.	Matriz de evaluación elevado a AD	1	1	1	100%								0		1	100%	1. informe N° 003-STSC/2021 de fecha 12 de febrero de 2021.	STSC
3.1.9	Evaluar la uniformidad o discrepancia de criterios entre las instancias de solución de controversias	Informe de evaluación	1	1	1	100%								0		1	100%	1. informe N° 005-STSC/2021 de fecha 31 de marzo de 2021.	STSC
3.2	**Solución de controversias en segunda instancia administrativa**																		
3.2.1	Trasladar recursos de apelación	Oficio que corre traslado de la apelación	SR	SR	4					SR	1		2	3		7		1. C. N° 042-STTSC/2021 de fecha 23 de marzo de 2021. 2. C. N° 044-STTSC/2021 de fecha 23 de marzo de 2021. 3. C. N° 050-STTSC/2021 de fecha 29 de abril de 2021. 4. C. N° 051-STTSC/2021 de fecha 29 de marzo de 2021. 5. C. N° 094-STTSC/2021 de fecha 4 de octubre de 2021. 6. C. N° 101-STTSC/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021. 7. C. N° 102-STTSC/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021.	STSC
3.2.2	Emitir resolución sobre recursos de apelación	Resoluciones	SR	SR	13					SR	1	1	1	3		16		3.2.2 Emitir resolución sobre recursos de apelación\Emitir resolución sobre recursos de apelación.xlsx	STSC

OSIPTEL
STSC(E)
Z. MATOS

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3.3	**Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia**																		
3.3.1	Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación de oficio de manera que puedan ser desarrolladas oportunamente	Diagnóstico / análisis de practicas	3	1	16	1600%			2	2					0%	16	533%	3.3.1 Identificar conductas o problemas de competencia que son materia de investigación\Informes de Investigación 2021.xlsx	STSC
3.3.2	Elaborar un documento que establezca los principios generales para la realización de investigaciones sobre potenciales conductas anticompetitivas y/o desleales	Lineamientos de investigación en uso	1	1	1	100%										1	100%	1. informe N° 011-STSC/2021 de fecha 30 de setiembre de 2021.	STSC
3.3.3	Elaborar documentos de abogacía de la competencia en el mercado de telecomunicaciones	Documento de abogacía de la competencia	1		1			1		1					0%	1	100%	1. informe N° 013-STSC/2021 de fecha 30 de setiembre de 2021.	STSC
3.3.4	Desarrollar el nuevo de Reglamento de Solución de Controversias	Norma aprobada	1						1	1			1	1	100%	1	100%	1. Resolución N° 248-2021-CD/OSIPTEL aprobó el Reglamento de Solución de Controversias, la cual fue publicado en el Diario el Peruano el 31 de diciembre de 2021.	STSC
3.3.5	Revisar el proceso de solución de controversias para identificar las etapas críticas y proponer su digitalización	Diagnóstico del proceso de Solución de Controversias	1						1	1			1	1	100%	1	100%	1. informe N° 015-STSC/2021 de fecha 30 de diciembre de 2021.	STSC
3.4	**Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas**																		
3.4.1	Emitir opinión o comentarios sobre propuestas normativas o Informes recibidos.	Opinión sustentada	SR	SR	12					SR	2	4	7	13		25		3.4.1 Emitir opinión, comentarios sobre propuestas normativas\Emitir opinión, comentarios sobre propuestas normativas.xlsx	STSC
3.4.2	Desarrollar una base de datos con indicadores socioeconómicos por diversos niveles: nacional, departamental, provincial, distrital y por centro poblado; debiendo definirse el periodo de actualización (anual, semestral, etc.).	Base de datos aprobados por GG	1	1	1	100%										1	100%		DPRC
3.4.3	Diseñar un modelo computacional de análisis de bienestar que permita cuantificar el efecto económico de la caída de servicios dependiendo del alcance de un evento (nacional, departamental, provincial, distrital o por centros poblados).	Modelo aprobado por GG	1	1	1	100%										1	100%		DPRC

(1) Supervisiones y/o Monitoreos

OSIPTEL
STSC(E)
Z.MATOS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Dirección de Atención y Protección del Usuario Dirección de Fiscalización e Instrucción Secretaría Técnica de Solución de Reclamos Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

Actividad 1: Servicios de orientación al usuario
Actividad 2: Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario
Actividad 3: Asistencia a asociaciones y consejo de usuarios
Actividad 4: Marco normativo de protección al usuario
Actividad 5: Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija.	Índice	70%				70%	64%	91%	64%	91%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía móvil.	Índice	73%				73%	70%	96%	70%	96%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de internet.	Índice	62%				62%	59%	95%	59%	95%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de cable.	Índice	71%				71%	65%	92%	65%	92%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	% de usuarios satisfechos con la calidad de atención de su empresa operadora.	Porcentaje	56%				56%	49%	88%	49%	88%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	% de usuarios que conocen sus deberes y derechos básicos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones	Porcentaje	51%				51%	52%	102%	52%	102%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
R	% de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes	Porcentaje	29%				29%	28%	97%	28%	97%	Encuesta de Satisfacción de Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	DAPU
p	% de estándares priorizados de calidad de atención al usuario que cumplen las empresas operadoras	Porcentaje	70%				70%	92%	131%	92%	131%		DAPU
p	% de problemas detectados sobre calidad de atención a usuarios, analizados de manera efectiva.	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%		DAPU
p	% de recomendaciones a las empresas operadoras para mejorar la calidad de atención a los usuarios, implementadas.	Porcentaje	60%				60%	86%	143%	86%	143%		DAPU
p	% de resoluciones de reclamos en primera instancia que son correctamente motivadas	Porcentaje	54%				54%	78%	144%	78%	144%		DAPU
p	% de acciones implementadas por las empresas operadoras para mejorar la atención de reclamos	Porcentaje	69%				69%	50%	72%	50%	72%		DAPU
p	% de usuarios que utilizan las herramientas digitales que OSIPTEL pone a su disposición	Porcentaje	12%				12%	25%	208%	25%	208%	Registro en el portal web	DAPU
p	% de problemas reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del OSIPTEL, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.	Porcentaje	LB				LB		0%	0%	0%	Pase a producción del sistema de gestión se realizó el 30 de diciembre de 2021, motivo por el cual no se pudieron registrar casos de usuarios a través de la herramienta	DAPU
p	% de intervenciones o gestiones del OSIPTEL con solución favorable a los casos reportados por los usuarios.	Porcentaje	62%				62%	72%	116%	72%	116%	Registrado en plataforma ATUS	DAPU
p	% de usuarios satisfechos con el servicio de orientación del OSIPTEL	Porcentaje	63%				63%	69%	110%	69%	110%	Informe N°00142-DAPU/2021 Resultado Cuantitativo sobre Calidad de Atención del Servicio de Orientación - año 2021	DAPU
Act	% de actividades del Plan de Capacitación a Usuarios, Empresas Operadoras y Orientadores desarrolladas	Porcentaje	86%				86%	350%	407%	350%	407%	Informe N°00141-DAPU/2021 Cumplimiento del Plan de Capacitación	DAPU
Act	% de actividades del Plan de Orientación a usuarios desarrolladas	Porcentaje	90%				90%	319%	354%	319%	354%	Registrado en plataforma ATUS	DAPU
Act	% del Plan de inmersión desarrollado	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Informe N°00001-DAPU/ORS/LLI/2021 Informe N°00002-DAPU/ORS/AMZ/2021 Informe N°00002-DAPU/ORS/JUN/2021 Informe N°00002-DAPU/ORS/PIU/2021	DAPU

OSIPTEL DAPU T. PICCINI

Act	% de requerimientos de supervisiones referidos a calidad de atención y derechos de usuarios atendidos en plazo	Porcentaje	85%				85%	80%	94%	80%	94%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\4. Indicadores de Producto\2.3. % Requerimientos atendidos en plazo	DFI
Act	% de resoluciones del TRASU declaradas fundadas que fueron cumplidas por las empresas operadoras.	Porcentaje	84%				84%	90.0%	107%	90%	107%	Informe N°00051-STSR/2021	STSR
Act	% de recursos de apelación resueltos en segunda instancia dos días antes del plazo establecido.	Porcentaje	75%		85.8%		75%	84.6%	113%	85.5%	114%	REPORTE DE INDICADOR DE APALACIONES RESUELTAS POR LO MENOS DOS DIAS ANTES DEL PLAZO ESTABLECIDO - ACTUALIZADO AL 10/01/2021	STSR
Act	% de quejas resueltas en segunda instancia un día antes del plazo establecido.	Porcentaje	75%		74.2%		75%	94.6%	126%	80.5%	107%	REPORTE DE INDICADOR DE QUEJAS RESUELTAS POR LO MENOS UN DIA ANTES DEL PLAZO ESTABLECIDO - ACTUALIZADO AL 10/01/2021	STSR

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	PP SERVICIOS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO																		
1.1	Usuarios protegidos en sus derechos (UM Prod PP)	Usuarios	469,440	349,000	597,379	171%	41,000	41,000	38,440	120,440	65434	73729	57848	197011	164%	794390	169%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS
1.2	Servicio de Orientación al Usuario (UM Act PP)	Orientaciones	480,396	357,100	607,239	170%	41,900	41,900	39,496	123,296	66333	74564	58679	199576	162%	806815	168%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS
1.3	Desarrollar jornadas nacionales de orientación en temas o fechas específicos	Jornadas	5	3	3	100%	1	1		2	1	1		2	100%	5	100%	Se llevaron a cabo tanto la Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad Memorando N° 1632-DAPU-2021 (octubre) y Jornada Nacional de Orientación por Fiesta Navideñas Memorando N° 1847-DAPU-2021 (noviembre)	SDU
1.4	Elaborar el Plan de Capacitación a Empresas Operadoras, colaboradores y orientadores del OSIPTEL	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		SDU
1.5	Informar sobre la atención de las reclamaciones de los usuarios, formuladas a través del Libro de Reclamaciones del OSIPTEL.	Informe de resultados	2	2	2	100%										2	100%		SDU
1.6	Gestionar la encuesta sobre calidad de atención del servicio de orientación del OSIPTEL	Informe de resultados de la encuesta	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se presentaron los resultados a la Gerencia General mediante Informe N° 142-DAPU/2021 del 28 de diciembre de 2021	SDU
1.7	Evaluar las herramientas o mecanismos que brindan información relevante a los usuarios y/o formular mejoras.	Informe de evaluación	1	1	1	100%										1	100%		SDU
1.8	Reportar el cumplimiento de indicadores relacionados al servicio de Orientación	Reporte de cumplimiento	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	Reporte de Cumplimiento (correo electrónico remitido a la Coordinadora del SGC el 27.10.2021)	SDU
1.9	Gestionar las denuncias en sedes institucionales a nivel nacional	Denuncias tramitadas	1,800	1,350	3,726	276%	150	150	150	450	355	312	277	944	210%	4670	259%	Registro en formatos internos y ATUS	SDU
1.10	Identificar necesidades de información y desarrollar contenido amigable en beneficio de los usuarios	Contenido elaborado	4	3	4	133%			1	1		1		1	100%	5	125%	Publicado en la web el 29.11.2021 : https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/preguntas-frecuentes/ranking-de-la-calidad-de-atencion-al-usuario/	SDU
1.11	Elaborar el Plan de Orientación	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		SDU
1.12	Vigilar los canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional	Casos analizados	1,800	1,350	2,682	199%	150	150	150	450	1973	570	610	3153	701%	5835	324%	Registrado en plataforma ATUS	SDU
1.13	Desarrollar actividades de acercamiento a los usuarios a nivel nacional	Cantidad de actividades ejecutadas	1,500	1,190	2,094	176%	150	100	60	310	355	388	304	1047	338%	3141	209%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS
1.14	Desarrollar actividades de acercamiento al usuario en las zonas de interés social	Cantidad de actividades ejecutadas	90	71	262	369%	7	6	6	19	68	66	74	208	1095%	470	522%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS
		Cantidad de distritos pertenecientes a las zonas de interés social	25	19	64	337%	2	2	2	6	15	11	14	40	667%	104	416%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS
1.15	Desarrollar actividades dirigidas a personas con discapacidad	Cantidad de actividades ejecutadas	72	52	165	317%	8	6	6	20	116	17	22	155	775%	320	444%	Registrado en plataforma ATUS	SDU y ORS

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.16	Informe de la problemática encontrada a través de las diversas actividades de atención y/o orientación y/o acercamiento	Informe elevado a AD	2	2	2	100%										2	100%		DAPU
1.17	Elaborar boletines mensuales informativos relacionados a las actividades de la DAPU	Boletín difundido	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Publicado en Sociedad Telecom https://sociedadtelecom.pe/edicion/dapu/edicion-10-octubre-2021/ https://sociedadtelecom.pe/edicion/dapu/edicion-11-noviembre-2021/ (Salió por correo a todo el personal 29.10.2021 y 30.11.2021) Publicado en Sociedad Telecom el 29/12 https://sociedadtelecom.pe/edicion/dapu/edicion-12-diicembre-2021/ (Salió por correo a todo el personal 29.12.2021)	DAPU
1.18	Elaborar informe estadístico sobre las actividades relacionadas a los usuarios	Informe elevado a AD	4	3	3	100%	1			1		1		1	100%	4	100%	Informe N°00119-DAPU/2021 emitido el 19 fe noviembre de 2021	DAPU
1.19	Realizar reuniones de trabajo en las regiones	Reuniones ejecutadas	12	9	50	556%	1	1	1	3	3	6		9	300%	59	492%	Reuniones Virtuales: Moquegua el 19/10, Amazonas Viaje Virtual: 22/10 y reunión el 20/10, Ucayali el 04/11, Tumbes el 10/11, Piura el 11/11; Puno el 18/11, Arequipa: viaje Presencial del 23/11 al 25/11. Ayacucho el 23/11, Ica el 07/12, Pasco el 09/12, Tacna el 10/12 y Cajamarca el 15/12	ORS
1.20	Desarrollar visitas para intercambio de experiencias entre oficinas regionales en el marco del plan de inmersión	Visitas ejecutadas	6	3	6	200%	1	1	1	3	4	1		5	167%	11	183%		ORS
1.22	Desarrollar Comités Descentralizados	Comités ejecutados	12	9	9	100%		3		3		3		3	100%	12	100%	Comités Descentralizados : Norte realizado el 04/11, Sur el 09/11 y el Centro Oriente el 09/11	ORS
1.23	Desarrollo de material informativo dirigido a los usuarios que hablan lenguas originarias	Material informativo difundido	4	3	18	600%			1	1	1	1		2	200%	20	500%	MATERIAL DE DIFUSIÓN OCTUBRE Post con audio e información en quechua fueron difundidos a los colaboradores de la DAPU para que sean difundidos en su red de contactos VIDEO TUTORIAL SOBRE RECLAMOS POR FACTURACIÓN EN QUECHUA NOVIEMBRE: Fueron difundidos en redes sociales y a todo los colaboradores de la DAPU para que sean difundidos en sus jornadas y/o actividades con personas quechua hablantes. También se encuentra en la pagina web en la sección de videos utilitarios https://sociedadtelecom.pe/biblioteca-digital/ Redes YouTube: https://youtu.be/szzLhJl3xxM Facebook: https://fb.watch/9CjPTWjjV0/	DAPU
2	**PP SUPERVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DEL USUARIO**																		
2.1	Gestionar el desarrollo de programas radiales de orientación de corte local/regional	Programas radiales	390	276	276	100%	46	46	22	114	46	46	23	115	101%	391	100%	Emisión de 46 programas radiales a nivel regional: Programa 13: semana: del 11 al 15 de octubre Programa 14: semana del 25 al 29 de octubre	ORS
2.2	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión (excepto casos relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al registro nacional de equipos terminales móviles).	Documento de comunicación	60	45	177	393%	5	5	5	15	15	18	16	49	327%	226	377%		DAPU
2.3	Gestionar con empresas operadoras la atención de solicitudes de los usuarios (excepto casos relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al registro nacional de equipos terminales móviles)	Gestiones finalizadas	60	45	118	262%	5	5	5	15	26	9	10	45	300%	163	272%		DAPU
2.4	Gestionar la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, baja u otros, propuestos por las empresas operadoras	Procedimiento con conformidad y/o aprobación	SR	SR	33		SR	SR	SR	SR	2	3	6	11		44			SDP
2.5	Identificar problemáticas de usuarios y/o estándares de calidad de atención prioritarias para su supervisión efectiva y oportuna	Propuesta elevada a la DFI	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	INFORME Nro. 00144-DAPU/2021 de fecha 30/12/2021 Ver correo evidencias	SDP

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
2.6	Supervisar y/o monitorear la disponibilidad e interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones [1]	40	30	47	157%	3	3	4	10			2	2	20%	49	123%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.6. Interrupciones	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)
2.7	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de la normativa del usuario	Intervenciones [1]	88	64	77	120%	8	8	8	24	11	13	16	40	167%	117	133%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.7. MNU	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
2.8	Supervisar y/o monitorear el funcionamiento de canales no presenciales	Intervenciones [1]	8	8	10	125%								0		10	125%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.8 Canales no presenciales	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
2.9	Supervisar y/o monitorear la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones	Intervenciones [1]	8	8	3	38%							5	5		8	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.9. Bajas y Migraciones	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
2.10	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la provisión de la velocidad mínima de internet	Intervenciones [1]	4	4	5	125%								0		5	125%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.10. Contratos (Velocidad mínima Internet)	SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
2.11	Supervisar y/o monitorear el cumplimiento de los Planes de Cobertura por parte de las empresas operadoras (Um Act 3.1.PP3)	Intervenciones [1]	20	9	11	122%	3	3	5	11			9	9	82%	20	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\3.2.11. Planes de Cobertura	SDF (Supervisión de la Calidad de los Servicios)
2.12	Atención de requerimientos de supervisión respecto de la calidad de atención y derechos de usuario, derivados otras unidades orgánicas (DAPU, TRASU)	Documento de respuesta	SR	SR	30					S.R.						30			SDF (Supervisión de los Derechos de los Usuarios)
2.13	Desarrollar un Informe de análisis del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles.	Informe de análisis aprobado por CD	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 139-DAPU/2021 referido al ANÀLISIS DEL REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS fue aprobado por el consejo directivo en la Sesión N° 848, realizada con fecha 30 de diciembre de 2021.	DAPU
2.14	Estimar, bajo un enfoque redistributivo, el peso ponderado social en cada nivel (peso de cada departamento, de cada provincia, etc.).	Peso ponderado aprobado por GG	1	1	1	100%										1	100%		DAPU
3	ASISTENCIA A ASOCIACIONES Y CONSEJO DE USUARIOS																		
3.1	Brindar asistencia técnica a Asociaciones y Consejo de Usuarios	Asistencia técnica	13	10	19	190%	1		2	3	2	2	2	6	200%	25	192%	Taller dirigido a las Asociaciones de Usuarios: Participación en el Comité de Gestión de Reclamos Tema: Formularios de reclamo, recursos de apelación y queja / Problemática de las quejas que se viene elevando al TRASU. viernes 15 de octubre de 2021, a las 11:00 horas Taller del Consejo de Usuarios: Tema: ¿Deseas cambiar la titularidad de tu servicio o contratar una nueva línea móvil? 22 de octubre - 5PM Talleres dirigido a las Asociaciones de Usuarios: Tema: ¿Cómo autogestionar los principales trámites a través de los aplicativos de las empresas operadoras? 22 de noviembre - 5PM Taller del Consejo de Usuarios: Tema: ¿Deseas cambiar la titularidad de tu servicio o contratar una nueva línea móvil. te enseñamos cómo hacerlo ? 24 de noviembre - 5PM	SDP
3.2	Elaborar un plan de actividades de fortalecimiento de asociaciones de usuarios	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
3.3	Actividades conducentes a fortalecer la presencia de Asociaciones de Usuarios	Asistencia técnica	SR	SR	9					SR		2		2		11			
3.4	Coordinar la elaboración y gestionar la aprobación del POI de los consejos de usuarios	POI de los CU aprobado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
3.6	Elaboración de Informe anual de actividades de los Consejos de Usuarios	Informe Anual de Resultados presentado al CD	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Memo 2018-DAPU/2021 - Informe final de gestión del Consejo de Usuarios 2019-2021 Memo 2164-DAPU/2021 - Informe anual de actividades realizadas por el Consejo de Usuarios 2021-2023	SDP
3.7	Gestionar la Elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL- 2021-2023	Consejo de usuarios elegido	1	1	1	100%										1	100%		SDP

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
4	MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN AL USUARIO																		
4.2	Elaborar metodología para el ranking de la calidad de atención de las empresas operadoras	Ranking de calidad de atención elevado a la AD	1	1	1	100%										1	100%		SDP
4.3	Evaluar la atención brindada por las empresas operadoras a través de sus redes sociales	Informe de evaluación	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N°137-DAPU/2021	SDP
4.4	Retroalimentar a las empresas operadoras sobre los hallazgos detectados en las actividades sobre materia de usuarios	Cartas sobre hallazgos encontrados	2	1	1	100%		1		1			1	1	100%	2	100%	Carta N° 5890-DAPU/2021 (Telefónica) Carta N° 5891-DAPU/2021 (Claro) Carta N° 5892-DAPU/2021 (Bitel) Carta N° 5893-DAPU/2021 (Entel)	SDP
4.5	Reporte de los principales problemas relacionados a portabilidad numérica.	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		SGPU
4.6	Reporte sobre la atención brindada por las empresas operadoras a las personas con discapacidad	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		DAPU
4.7	Reporte de los principales problemas en la calidad de atención de las empresas operadoras	Reporte de VIC presentado	1	0	0		1			1	1			1	100%	1	100%		SDU
4.8	Reporte de los reclamos en primera instancia	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
4.9	Reporte de los cuestionamientos presentados a los bloqueos de equipos terminales	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
4.10	Reporte de los principales problemas recibidos a través de los canales de atención del OSIPTEL	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		SDU
4.11	Reporte de los principales problemas relacionados a reclamos por averías	Reporte de VIC presentado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
4.12	Implementación del Sistema de atención de problemas de usuarios	Sistema de atención de problemas de usuarios implementada	1	1	0	0%	1			1			1	1	100%	1	100%	Memorando N°01735-DAPU/2021 Memorando N°1955-DAPU/2021	DAPU
4.13	Gestionar documentos normativos en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Documento normativo aprobado	2	1	3	300%			1	1			2	2	200%	5	250%	Se aprobó la Norma que aprueba los Formularios de Reclamos, Apelaciones y Quejas (Resolución N° 242-2021-CD/OSIPTEL) Se aprobó para comentarios la Propuesta de Modificación de las Condiciones de Uso (venta ambulatoria y fraude) Resolución N° 230-2021-CD/OSIPTEL Ver Excel de diciembre	SDP
4.14	Modificar el Reglamento de Reclamos para mejorar la atención a los usuarios	Documento normativo aprobado	1	0	1				1	1					0%	1	100%	Ejecutado en Agosto, mediante Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL del 21/08/2021	SDP
4.15	Elaborar el contenido mínimo de información a los usuarios que las empresas operadoras deberán incluir en su página web	Documento normativo aprobado	1	1	1	100%										1	100%		SDP
4.16	Guía Metodológica para la medición de la satisfacción del usuario	Norma aprobada	1	1	1	100%										1	100%		DAPU
4.17	Norma para monitoreo de bajas y suspensiones solicitados por los usuarios	Norma aprobada	1	1	1	100%										1	100%		DAPU
4.18	Realizar recomendaciones para mejorar el desempeño del sector en relación a las labores de revisión y mantenimiento de las conexiones internas en el domicilio de los abonados de las Eos	Recomendaciones aprobadas por GG	1	0	0				1	1			0	0	0%	0	0%		DAPU
5	PP SOLUCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES, Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES																		
5.1	Analizar expedientes de reclamos en primera instancia y proponer las acciones de mejora que correspondan	Informe de análisis elevado a AD	2	1	1	100%		1		1		1		1	100%	2	100%	Informe N°0128-DAPU-2021 de fecha 30.11.2021	SDP
5.2	Consolidar y verificar consistencia de la información estadística sobre reclamos en primera instancia	Base de datos cargada en el PUNKU	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	MEMORANDO 1515-DAPU-2021 DEL 13-SET-2021	SDP
5.3	Elaborar ranking del desempeño en la atención de reclamos de las empresas operadoras	Ranking de desempeño elevado a AD	2	1	1	100%		1		1	1			1	100%	2	100%	Se cumplió antes de noviembre: Memorando 01773-DAPU/2021 de fecha 29.10.2021	SDP

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
5.4	Resolver expedientes de quejas y apelaciones (053)	Expedientes de quejas y apelaciones resueltos	60,000	45,000	52,653	117%	5,000	5,000	5,000	15,000	7,443	6,572	5,752	19,767	132%	72420	121%	REPORTE DE EXPEDIENTES DE APELACIONES Y QUEJAS RESUELTAS EN EL AÑO 2021 ACTUALIZADO AL 10/01/2021	STSR
5.1 SOLUCIÓN DE RECLAMOS																			
5.1.1	Emitir resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	33,000	24,750	28,400	115%	2,750	2,750	2,750	8,250	2,557	3,245	3,196	8,998	109%	37398	113%		STSR
5.1.2	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de apelación	Resolución de apelación	SR	SR	28,400					SR	2,557	3,245	3,196	8,998		37398			STSR
5.1.3	Emitir Resoluciones que resuelven quejas	Resolución de queja	27,000	20,250	24,253	120%	2,250	2,250	2,250	6,750	4,886	3,327	2,556	10,769	160%	35022	130%		STSR
5.1.4	Notificar las Resoluciones que resuelven recursos de queja	Resolución de queja	SR	SR	24,523					SR	4,886	3,327	2,556	10,769		35292			STSR
5.2 DENUNCIAS Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN																			
5.2.1	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de oficio en base a las muestras representativas de resoluciones del TRASU	Informe de evaluación	2	1	1	100%			1	1		1		1	100%	2	100%	Informe N°00051-STSR/2021 de fecha 23 noviembre 2021	STSR
5.2.2	Elaborar Informes de evaluación de procedimientos sancionadores de parte, en base a los insumos proporcionados por las sedes institucionales relativas a las denuncias.	Informe de evaluación	2	1	1	100%			1	1		1		1	100%	2	100%	Informe N°00046-STSR/2021 de fecha 12 noviembre 2021	STSR
5.3 MEJORAR LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL TRASU																			
5.3.1	Relación de medios Probatorios por materia y servicio	Resolución de medios probatorios	1	1	1	100%										1	100%		STSR
5.3.2	Lineamientos en materia de Apelaciones	Resolución de lineamiento materia de apelaciones	1	1	1	100%										1	100%		STSR
5.3.3	Lineamientos en materia de Quejas	Resolución de lineamiento materia de quejas	1	1	1	100%										1	100%		STSR
5.3.4	Diseñar plantillas que permitan una mejor comprensión y lectura de la resolución	Plantilla aprobada	2	1	2	200%			1	1					0%	2	100%		STSR
5.3.5	Gestionar cierre del local de Canadá	Local Cerrado	1	1	1	100%										1	100%		STSR
5.3.6	Modificación del Reglamento de Gestiones y Reclamos de Usuarios en el marco del rediseño del proceso de solución de reclamos en segunda instancia	Reglamento modificado y publicado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00251-2021-CD-OSIPTEL (Fecha 27 de diciembre 2021)	STSR

(1) Supervisiones y/o Monitoreos

OSIPTEL STSR C. MAESAKA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS: : Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia
Dirección de Fiscalización e Instrucción
Dirección de Atención y Protección del Usuario

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMÚN

AEI.01.01: Vigilancia y análisis del mercado de telecomunicaciones implementado para el beneficio de los usuarios.
AEI.02.01: Vigilancia y análisis de la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones implementado para beneficio de los usuarios de los usuarios.
AEI.03.01: Vigilancia y análisis de los problemas que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicación implementada.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.01.01	**Vigilancia en temas de Competencia**																		
1	**Información de infraestructura**																		
1.1	Validar las bases de datos e información completa.	Base de datos final	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se solicitó información a las empresas y se ha validado la misma. La BD se encuentra en la unidad de red de DPRC	DPRC
2	**Información de procesos de DPRC y ST**																		
2.1	Actualizar permanente las bases de datos antes descritas.	Actualizaciones de bases de datos concluidas	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Base de datos de contratos y mandatos	DPRC
2.2	Compartir la información detallada en las base de datos antes descritas a nivel interno.	Base de datos en directorio compartido para el OSIPTEL	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Información registrada en unidad de red	DPRC
AEI.02.01	**Vigilancia en temas de Calidad de Servicio**																		
1	**Información remitida por las empresas y las mediciones de calidad**																		
1.1	Automatizar los reportes de información respecto a la calidad y cobertura	Reportes automatizados	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1 AC Automatización reportes Calida_Cobertura	DFI
1.2	Elaborar informe de análisis sobre las bases de datos factibles de ser integradas en un sistema informático centralizado.	Informe de análisis	1	1	1	100%										1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2. AC Inf Análisis BD factibles	DFI
2	**Información obtenida mediante conectividad**																		
2.1	Elaborar un reporte sobre la información recolectada de los sistemas de gestión de redes de los operadores (NOC) factible de ser sistematizada y resguardada	Reporte sobre información factible a ser sistematizada y resguardada	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\2.1. AC Automatizar reportes NOC	DFI

OSIPTEL DPRC R.ALANIA

OSIPTEL DPRC L.QUISO

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.03.01	**Vigilancia en temas de Usuarios**																		
1	**Información de reclamos**																		
1.1	Implementar un instructivo de acceso a la información que detalle los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos	Instructivo elaborado	1	0	0		1			1		1		1	100%	1	100%	Resolución de Consejo Directivo N° 201-2021-CD/OSIPTEL de fecha 29.10.2021 se amplió el plazo al 30.11.2021	DAPU
1.2	Diseño de reportes periódicos de la información de os expedientes de reclamos	Reportes automatizados e integrados	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Memorando 002181-DAPU/2021 de fecha 28/12/2021	DAPU
2	**Información de gestiones a usuarios**																		
2.2	Gestionar el desarrollo del "Sistema de gestión de usuarios".	Informe con los avances del Proyecto	1	1	1	100%										1	100%	Informe N°0032-DAPU/2021 el 29 de Marzo del 2021	DAPU
3	**Información referida a los procesos que realiza la DAPU y el TRASU**																		
3.1	Implementación de herramienta que facilite la sistematización de la información	Herramienta implementada	1	0	0		1			1		1		1	100%	1	100%	AVANCE: Memorando 001735-DAPU/2021 de fecha 21.10.2021 y PUBLICACION EN WEB: Memorando 1955-DAPU/2021 de fecha 29.11.2021	DAPU

OSIPTEL DAPU T. PICCINI

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Dirección de Fiscalización e Instrucción / Oficina de Tecnologías de la Información / Dirección de Atención y Protección del Usuario / Oficina de Asesoría Jurídica

Actividad 1: Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG

TIPO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
R	% de ejecución de las tareas relacionadas a la implementación de la Segunda y Tercera Fase del RENTESEG	Porcentaje (de estado)	95%				95%	100%	105%	100%	105%		DFI - RENTESEG

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Gestionar la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG**																		
1.1	**Gestionar el servicio para el desarrollo, implementación y administración del RENTESEG**																		
1.1.1	Gestionar la contratación de la empresa Responsable en desarrollar el Sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Código Unificado: 2488550)	Contrato Firmado	1	0	0				1	1					0%	0	0%		DFI-RENTESEG /OAF / OPPM / OAJ / GG
1.2.	**Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión y/o aprobación de procedimientos en el marco de RENTESEG**																		
1.2.1	Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación	Intervenciones (1)	8	6	4	67%	-	-	2	2					0%	4	50%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.RENTESEG	DFI-RENTESEG
1.2.2	Vigilancia en temas de Calidad de Servicio	Intervenciones (1)	12	9	9	100%	-	-	3	3					0%	9	75%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.RENTESEG	DFI-RENTESEG
1.2.3	Realizar acciones de monitoreo/supervisión en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida	Intervenciones (1)	8	6	10	167%	-	-	2	2					0%	10	125%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.2.RENTESEG	DFI-RENTESEG
1.2.4	Realizar acciones de supervisión y/o monitoreo vinculadas a los casos de cuestionamiento de bloqueo.	Intervenciones (1)	S.R.	SR	0					S.R.						0			DFI-RENTESEG
1.2.5	Atender requerimientos de supervisión respecto a presuntos incumplimientos a la normativa relacionada a RENTESEG, derivados por la DAPU	Requerimientos atendidos	S.R.	SR	10					S.R.						10			DFI-RENTESEG

OSIPTEL DFI L. PACHECO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.2.6	Atender los cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio en el marco del RENTESEG.	Cuestionamientos atendidos	2,400	1,800	5,401	300%	200	200	200	600	564	610	738	1912	319%	7313	305%		DAPU - RENTESEG
1.2.7	Atender los requerimientos de información de las entidades de acuerdo a las normas del RENTESEG.	Requerimientos atendidos	1,200	900	5,495	611%	100	100	100	300	481	583	598	1662	554%	7157	596%		DAPU - RENTESEG
1.2.8	Gestionar con empresas operadoras la atención de los problemas de los usuarios relacionados al RENTESEG.	Gestiones finalizadas	60	45	214	476%	5	5	5	15	27	33	15	75	500%	289	482%		DAPU - RENTESEG
1.2.9	Informar sobre casos identificados que ameriten acciones de fiscalización y supervisión relacionados al cumplimiento de normas relacionadas al RENTESEG	Documento de comunicación	48	36	99	275%	4	4	4	12	13	13	12	38	317%	137	285%		DAPU - RENTESEG
1.2.10	Atender consultas de usuarios relacionadas al RENTESEG.	Consultas atendidas	6,000	4,500	30,490	678%	500	500	500	1,500	3882	3741	3088	10711	714%	41201	687%		DAPU - RENTESEG
1.2.11	Verificación del correcto funcionamiento de la conectividad entre el Osiptel y las Operadoras	Informe	3	2	2	100%		1		1		1		1	100%	3	100%	Informe 00019-OTI/JIT/2021 remitido a la DFI el 14/11/2021.	OTI - RENTESEG
1.2.12	Optimizaciones o mejoras a la base de datos Renteseg	Informe	1	0	1				1	1					0%	1	100%	Informe 00010-OTI/2021 que incluye como anexo la cotización del proyecto, remitido a la DFI el 18/08/2021	OTI - RENTESEG
1.2.13	Elaborar reportes comparativos respecto al desempeño del Renteseg	Reportes comparativos presentados	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\GSF\2021\Evidencias metas POI\1.1.13 Reportes SD Renteseg	DFI-RENTESEG
1.2.14	Realizar acciones de instrucción en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras relativo a normativa RENTESEG	Informes Finales de Instrucción	S.R.	SR	0					S.R.						0			DFI-RENTESEG

OSIPTEL DAPU T. PICCINI

OSIPTEL DFI L. PACHECO

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Secretaria Técnica de Solución de Reclamos

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO
PROYECTO: REDISEÑO DE RECLAMOS DE USUARIOS
PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	Gestionar el estudio del proyecto de rediseño de reclamos de usuarios	Estudio de rediseño aprobado	1	1	0	0%		1		1	100%	INVIERTE.PE FECHA REGISTRO N°07-A (viabilidad:07/10/2021)	STSR

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
REDISEÑO DEL PROCESO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS																			
1	Gestionar el desarrollo del Análisis situacional y Definición de análisis del problema, causas y efectos (entregable 1).	Informe entregable 1 validado	1	1	1	100%										1	100%		STSR
2	Gestionar el Planteamiento de Alternativas de Solución con el modelamiento operacional del proceso deseado (entregable 2)	Informe entregable 2 validado	1	1	1	100%										1	100%		STSR
3	Gestionar el Planteamiento de Alternativas de Solución (descripción detallada de los componentes necesarias para la implementación del proyecto, requerimientos técnicos funcionales y no funcionales y cronograma de implementación de alternativas de solución) (entregable 3)	Informe entregable 3 validado	1	1	1	100%										1	100%		STSR
4	Gestionar el planteamiento de Costos de alternativas de solución, evaluación del proyecto y conclusiones y recomendaciones. (entregable 4)	Informe entregable 4 validado	1	1	1	100%										1	100%		STSR
5	Desarrollar la evaluación del Proyecto Inversión. "Rediseño del Proceso de Reclamos de Usuarios".	Informe de viabilidad	1	1	0	0%					1			1		1	100%	INVIERTE.PE FECHA REGISTRO N°07-A (viabilidad:07/10/2021)	Inversiones - OPPM

OSIPTEL STSR C. MAESAKA

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración Documentaria

ESTRUCTURA

Actividad 1: Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)
Actividad 2: Gestión de Archivo Central
Actividad 3: Gestión de Biblioteca
Actividad 4: Gestión de Documentación Interna (Mensajería)
Actividad 5: Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
ACT	% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).	Porcentaje	97%	97%	98%	101%	97%	98%	101%	98%	101%	Archivo Excel Documentos externos IV TRIMESTRE 2021 -DEE	LMELGAR / SSOLANO
	% de documentos devueltos por los usuarios de las UO al Archivo Central, respecto del total de documentos que les fueron entregados en calidad de préstamo.	Porcentaje	90%	90%	99%	109%	90%	100%	111%	99%	110%	Reporte Excel de servicio archivístico 2021	K. HUAMANCHAHUA
	% de documentación despachada en el día en que es recibida	Porcentaje	93%	93%	95%	102%	93%	91%	98%	93%	100%	Archivo Excel - Despacho TRIMESTRAL 4to trimestre 2021	JCÓRDOVA

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Gestión de Documentación Externa (Mesa de Partes)**																		
1.1	Efectuar el recibo, digitalización y derivación de documentos externos a las unidades orgánicas	Documentos Registrados	SR	SR	21,618		SR	SR	SR	SR	3171	3189	3112	9472		31090		Archivo Excel Documentos externos IV TRIMESTRE 2021 -DEE	LMELGAR / SSOLANO
2	**Gestión de Archivo Central**																		
2.1	Atender las solicitudes de préstamo de documentos de los usuarios de las unidades orgánicas del OSIPTEL.	N° de solicitudes atendidas	SR	SR	1,106		SR	SR	SR	SR	148	167	135	450		1556		Reporte Excel de servicio archivístico 2021	K. HUAMANCHAHUA
2.2	Elaborar el Informe Técnico de Evaluación de actividades Archivísticas del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Regionales de Servicios del OSIPTEL 2020.	Informe de Evaluación	1	1	1	100%										1	100%	Carta N° 00134-OAF/2021, enviado al Archivo General de la Nación.	K. HUAMANCHAHUA
2.3	Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Órgano de Administración de Archivos y de las Oficinas Regionales de Servicios del OSIPTEL 2022	Plan Aprobado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Carta N° 02256-OAF/2021 Y Resolución PD N° 00123-2021-PD/OSIPTEL	K. HUAMANCHAHUA
2.4	Elevar al AGN, la propuesta de eliminación de documentos que han cumplido su plazo de retención según el Programa de Control de Documentos (PCD)	Propuesta de eliminación de documentos elevada	1	1	1	100%										1	100%	CARTA N° 000827-GG/2021, enviado al Archivo General de la Nación.	K. HUAMANCHAHUA
2.5	Iniciar el inventario de los documentos de valor temporal archivados, a fin de evaluar su posterior eliminación	Inventario iniciado	1							1			1	1	100%	1	100%	Registro Excel de Inventario de registro	K. HUAMANCHAHUA
2.6	Iniciar la actualización del Programa de Control de Documentos Archivísticos - PCDA (Fichas técnicas de series documentales)	Programa actualizado iniciado	1							1			1	1	100%	1	100%	Registro Excel de Fichas técnicas de series documentales	K. HUAMANCHAHUA

Firmado digitalmente por:
SOLANO CASTILLO Silvia
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 07:23:23-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:47:13-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	**Gestión de Biblioteca**																		
3.1	Realizar el inventario bibliográfico anual	Inventario bibliográfico realizado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 00016-OAF-AD-2021	JGUTIERREZ
3.2	Realizar búsqueda, adquisición y difusión de material bibliográfico	Material bibliográfico difundido	112	84	84	100%	9	9	10	28	10	8	10	28	100%	112	100%	Listado Excel de documentos electrónicos IV trimestre	JGUTIERREZ
4	**Gestión de Documentación Interna (Mensajería)**																		
4.1	Realizar el despacho de documentación interna	Documentos internos despachados	SR	SR	1,581		SR	SR	SR	SR	283	166	197	646		2227		Archivo Excel - Despacho TRIMESTRAL 4to trimestre 2021	JCÓRDOVA
5	**Fiscalización Posterior de los Procedimientos del TUPA**																		
5.1	Elaborar el informe semestral de fiscalización posterior	Informe de fiscalización posterior	2	2	2	100%										2	100%	Informe 027-EFP/2021 del 30.09.2021	

Firmado digitalmente por:
SOLANO CASTILLO Silvia
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 07:23:48-0500

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:48:47-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Oficina de Administración y Finanzas Área de Recaudación del Aporte

ESTRUCTURA

AEI.06.09 Gestión financiera sostenible.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
P	% de aportes recaudados dentro del plazo de vencimiento	Porcentaje	96%				96%	96%	100%	96%	100%	Recaudación del aporte	D Juarez
P	% de empresas operadoras que han presentado su declaración jurada anual de ingresos percibidos y facturados	Porcentaje	88%				88%	87%	99%	87%	99%	1055 Declaraciones juradas recibidas en la Plataforma web	D Juarez
ACT	% supervisado del aporte declarado del período tributario recientemente concluido.	Porcentaje	87%				87%	88%	102%	88%	102%	Aportes fiscalizados 2020/aportes declarados 2020 = S/ 41.342.346/ S/ 46.720.405 = 88,49%	E Wong
ACT	% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas	Porcentaje	92%	92%	74%	81%	92%	123%	134%	99%	107%	Se emitieron 459 órdenes de pago por un total de 634 declaraciones juradas.	Y. Enriquez
ACT	% de EO omisas y extemporáneas a la presentación de las declaraciones juradas que han sido multadas.	Porcentaje	90%				90%	91%	101%	91%	101%	Se emitieron 165 resoluciones de multa	E Cueva

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.09 Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.																			
1	**Supervisión de los Aportes.**																		
1.1	Supervisar las bases imponibles de aportes	Supervisiones efectuadas	SR	SR	15						6	2	9	17		32		Relación de Informes de fiscalización emitidos en el año 2021	E Wong
2	**Efectuar las acciones de cobranzas por deudas del Aporte por Servicio de Supervisión al OSIPTEL**																		
2.1	Emitir órdenes de pago a las empresas que presentaron, en el semestre anterior, la declaración jurada y no efectuaron el pago.	Orden de Pago emitida	SR	SR	318						0	0	141	141		459		Se emitieron 141 órdenes de pago respecto a las cuentas por cobrar de declaraciones juradas.	Y Enriquez
2.2	Efectuar la cobranza coactiva de Aportes	Recibo de Cobranza Coactiva de aportes	SR	SR	49						0	0	12	12		61		Se remitieron 12 recibos de cobranza coactiva de órdenes de pago y resoluciones de determinación por concepto de aportes	Y Enriquez
2.3	Efectuar la cobranza coactiva de Multas Tributarias	Recibo de Cobranza Coactiva de multas tributarias	SR	SR	7						0	0	117	117		124		Se remitieron 117 recibos de cobranza coactiva de órdenes de pago y resoluciones de determinación por concepto de aportes	E Cueva

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: LUNA OLMOS DE REÁTEGUI Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:50:34-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	**Efectuar las acciones para la emisión de las resoluciones de multa por declaraciones juradas (anuales, mensuales) y por tributo omitido provenientes de declaraciones rectificatorias.**																		
3.1	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ Anual 2020.	Resolución de Multa	SR	SR	11						13	0	9	22		33		En el IV trimestre se emitieron 22 RM a las empresa que presentaron su declaración jurada anual 2020 pasado el plazo de vencimiento.	E Cueva
3.2	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ Anual 2020.	Resolución de Multa	SR	SR	95						0	0	30	30		125		En el IV trimestre se emitieron 30 RM a las empresa que se encontraban en situación de omisas.	E Cueva
3.3	Imponer la multa a las empresas operadoras extemporáneas a la DJ mensual 2020.	Resolución de Multa	SR	SR	6						0	0	0	0		6			E Cueva
3.4	Imponer la multa a las empresas operadoras omisas a la DJ mensual 2020.	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	0	0		0			E Cueva
3.5	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2019 presentados desde el III Trimestre 2020 hasta el 30.04.2021 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	0	0		0			E Cueva
3.6	Imponer la multa por tributo omitido de las DJ rectificatorias por el ejercicio 2020 (mensuales y anual)	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	0	0		0			E Cueva
3.7	Imponer la multa a empresas operadoras de las DJ rectificatorias de los años no prescritos, recibidos hasta el III Trimestre 2021.	Resolución de Multa	SR	SR	0						0	0	1	1		1		Se emitió 1 RM, dado que las EO que realizaron rectificatorias pasibles de multa por tributo omitido, optaron por pagar la multa de manera voluntaria.	E Cueva
4	**Efectuar las acciones relacionadas a los procesos contenciosos tributarios**																		
4.1	De la Reclamación, relacionada a los actos reclamables a la infracción establecida en el numeral 1) Artículo 176° del Código Tributario y orden de pago.	Informe	SR	SR	14						1	2	2	5		19		Se elevaron 5 recursos de reclamación recibidos en el IV Trimestre	M Miranda
4.2	De la Reclamación, relacionada a los actos reclamables a la infracción establecida en el numeral 1) Artículo 178° del Código Tributario.	Informe	SR	SR	9						0	0	3	3		12		Se elevaron 3 recursos de reclamación recibidos en el IV Trimestre	E Wong
5	**Promover el cumplimiento tributario de las empresas operadoras**																		
5.1	Desarrollar cursos virtuales sobre las obligaciones tributarias a los operadores regionales, con apoyo de las Oficinas Desconcentradas.	Cursos de capacitación virtual ejecutadas	6	5	5	100%	1			1	1	0	0	1	100%	6	100%	En el mes de octubre se llevó a cabo el curso de capacitación virtual a las EO de Huánuco.	M Miranda
5.2	Gestionar las solicitudes de acceso al aplicativo web para el registro de declaraciones juradas, recibidas del contribuyente.	Solicitud admitida	SR	SR	150						28	15	13	56		206		Se atendieron 56 solicitudes de parte de las empresas operadoras para su ingreso a la Plataforma web de declaraciones juradas.	Y Enriquez

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA OLMOS DE REÁTEGUI Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:51:58-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
5.3	Remisión de cartas digitales de reconocimiento a EO que cumplieron con sus obligaciones tributarias.	Cartas digitales enviadas	1	1	1	100%										1	100%		A Caruajulca
5.4	Remisión de cartas a las EO a nivel nacional recordándoles sus obligaciones tributarias.	Cartas múltiples enviadas	4	3	5	167%		1		1	1	1		2	200%	7	175%	Se remitió carta comunicando las obligaciones frente al aporte por regulación; así como carta recordando a las empresas su situación de omisas a la presentación de la declaración anual 2020.	A Caruajulca
5.5	Gestionar acceso a la Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE, para verificar la información de la EO con la finalidad de que puedan acceder a la plataforma web del OSIPTEL	Acceso concluido	1	1	1	100%										1	100%		J Luna

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:53:11-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Oficina de Administración y Finanzas Unidad de Abastecimiento

ESTRUCTURA

AEI.06.09: Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.
Actividades de logística
AEI.07.01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.
AEI.07.02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% de colaboradores sensibilizados en prácticas de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje	100%	67%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Avisos publicados a través de la plataforma conectados	Coordinador de Seguridad
2	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones programadas en PAC	Porcentaje	100%				100%	86%	86%	86%	86%	Procedimientos de selección registrados en el SEACE	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
3	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido. - Contrataciones menores o iguales a 08 UIT	Porcentaje	92%				92%	86%	93%	86%	93%	Cuadro de seguimiento y reporte	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
4	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones programadas en PAC - Contrataciones con valor estimado menor a S/. 1´000,000.00	Porcentaje	90%				90%	81%	90%	81%	90%	Procedimientos de selección registrados en el SEACE	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
5	% de requerimientos contratados a tiempo y de forma completa dentro del tiempo estándar establecido - Contrataciones programadas en PAC - Contrataciones con valor estimado mayor o igual a S/. 1´000,000.00	Porcentaje	100%				100%	57%	57%	57%	57%	Procedimientos de selección registrados en el SEACE	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
6	% de requerimientos derivados de procedimientos de selección contratados que cuentan con un ahorro entre 2 al 5% (o superior).	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Procedimientos de selección registrados en el SEACE	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
7	% de procedimientos del PAC publicados en el SEACE y en el portal institucional	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Se realiza la publicación en el SEACE, conforme a la normativa de contrataciones del Estado y en el Portal Institucional de acuerdo al reporte y plazos de transparencia correspondiente	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
8	% de servidores del área de Logística certificados por OSCE	Porcentaje	100%	100%	100%	100%				100%	100%	Certificaciones emitidas por OSCE	
9	N° de colaboradores certificados en Gestión de Riesgos de Desastres	Número	10		5		10	5	50%	10	100%	Colaboradores Certificados en el OSIPTEL.	Coordinador de Seguridad
10	% de implementación del Plan de Continuidad Operativa y Contingencia del Riesgo de Desastres	Porcentaje	80%				80%	0%	0%	0%	0%		Coordinador de Seguridad
11	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Porcentaje (estado)	100%	100%	68%	68%	100%	100%	100%	84%	84.00%	Informe N° 00029-OAF/UABT/2022 - evaluación PAC al 31/12/2021	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
12	% de contratos perfeccionados dentro del tiempo estándar	Porcentaje (estado)	80%	80%	67%	84%	80%	81%	102%	75%	94.34%	Los contratos perfeccionados se encuentran registrados en la carpeta digital de contratos en PDF Reporte - Contratos registrados digitalmente en la W	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
13	% de procedimientos de selección que no son declarados desiertos	Porcentaje (estado)	80%	80%	93%	116%	80%	88%	110%	92%	115.00%	Procedimientos de selección registrados en el SEACE	Jefe de la Unidad de Abastecimiento

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 03/02/2022 21:12:57-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:56:38-0500

14	% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente.	Porcentaje (estado)	80%				80%	79%	99%	79%	99%	Los contratos perfeccionados se encuentran registrados en la carpeta digital de contratos en PDF	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
15	% de cumplimiento de actividades del Plan de Seguridad	Porcentaje	90%				90%	98%	109%	98%	109%	Capacitaciones en Primeros Auxilios, inspecciones e implementación botiquines Mantenimiento de detectores de humo, luces de emergencia. Capacitaciones en extintores, mantenimiento y recarga de extintores, inspecciones y mantenimiento de equipos de seguridad, tutas y señaléticas.	Coordinador de Seguridad
16	% de cumplimiento de actividades del Plan de Ecoeficiencia	Porcentaje (estado)	90%	90%	100%	111%	90%	94%	105%	97%	108.00%	Registro de actividades ejecutadas según cronograma del Plan de Ecoeficiencia	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
17	% de cumplimiento de actividades del Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipos	Porcentaje	60%				60%	86%	144%	86%	144%	Registro de actividades ejecutadas según cronograma del Plan de Mantenimiento	Jefe de la Unidad de Abastecimiento

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.09: Gestión financiera sostenible del OSIPTEL.																			
1	Gestionar la ejecución del PAC, monitoreando sus niveles de cumplimiento respecto de los objetivos operativos	Evaluación	4	3	3	100%	1			1		1		1	100%	4	100%	Se emitió el Informe N° 01444-OAF/UABT/2021 mediante el cual se informó el seguimiento correspondiente respecto al cumplimiento de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones 2021	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
2	Gestionar los riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación (cumplimiento de legalidad, plazo, costo y alcance)	Reporte de cumplimiento	4	3	2	67%			1	1			1	1	100%	3	75%	Reporte de gestión de riesgos de la ejecución contractual	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1	**Abastecimiento de Bienes y Servicios**																		
1.1	Elaborar el Plan Anual de Contrataciones	PAC Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
1.2	Reporte de implementación de acciones preventivas y correctivas, derivadas de informes de cumplimiento de la ejecución del PAC.	Reporte	4	3	2	67%		1		1	1			1	100%	3	75%	Se emitió el Informe N° 01182-OAF/UABT/2021, mediante el cual se detalla el reporte de implementación de acciones preventivas y correctivas para el cumplimiento del PAC del ejercicio 2021	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.3	Reporte de implementación de acciones preventivas y correctivas, derivadas de informes de gestión de riesgos de la ejecución contractual en los procesos de contratación.	Reporte	4	3	3	100%	1			1			1	1	100%	4	100%	Reporte de implementación de acciones	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.4	Reporte de seguimiento de ejecución presupuestal gestionada por LOG (% de presupuesto gestionado por LOG, número y monto de contratación por UOU comprometido y devengado, % presupuesto comprometido y devengado por UOU respecto de programación presupuestaria).	Reporte	4	3	3	100%			1	1			0	0	0%	3	75%		Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.5	Elaboración de indagaciones de mercado que ofrece el mercado	EPOM	SR	SR	34						7	4	1	12		46		Emisión de los Informes de Indagación de Mercado: • Informe N° 01171-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01169-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01190-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01194-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01198-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01209-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01212-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01255-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01275-OAF/UABT/2021 • Informe N° 01298-OAF/UABT/2021 • Informe N° 001106-OAF/UABT/2021 • Informe N° 001435-OAF/UABT/2021	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.6	Gestionar las compras menores	Orden	SR	SR	517						35	18	18	71		588		Se gestionó las contrataciones menores de acuerdo a lo establecido en el procedimiento interno de la entidad - Emisión de formalización contractual (contratos u órdenes de servicio o compra registradas digitalmente W)	Jefe de la Unidad de Abastecimiento

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 03/02/2022 21:13:09-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:59:17-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.7	Gestionar Procedimientos de selección	Proceso Concluido	SR	SR	27						4	5	3	12		39		Se gestionaron los siguientes procedimientos de selección con la suscripción de sus correspondientes contrataciones: • AS 015-2021 – Contrato N° 129-2021/OSIPTEL • AS 014-2021 - Contrato N° 130-2021/OSIPTEL • CP 002-2021 - Contrato N° 136-2021/OSIPTEL • AS 018-2021 - Contrato N° 131-2021/OSIPTEL • CD 011-2021- Contrato N° 132-2021/OSIPTEL • CD 010-2021 - Contrato N° 134-2021/OSIPTEL • CP 006-2021- Contrato N° 142-2021/OSIPTEL • CD 012-2021 - Contrato N° 143-2021/OSIPTEL • AS 019-2021- Contrato N° 149-2021/OSIPTEL • AS 021-2012 - Contrato N° 150-2021/OSIPTEL • AS 020-2021 - Contrato N° 156-2021/OSIPTEL • CP 007-2021 - Contrato N° 154-2021/OSIPTEL	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.8	Emisión de contratos / órdenes de procedimientos de selección para la adquisición de bienes y servicios	Contrato/Orden	SR	SR	36						4	9	5	18		54		Se suscribieron 18 contratos dentro de los plazos establecidos en la norma de contrataciones, registrados digitalmente en la W. En ocasiones algunos postores adjudicatarios no realizan comunicaciones previas a la presentación de documentos para firma de contrato a efectos de poder revisar los documentos con anticipación.	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.9	Realizar la supervisión de la ejecución contractual de los contratos suscritos por OSIPTEL	Supervisión	SR	SR	959						101	107	111	319		1278		Se realizó las gestiones de la administración de 319 contratos en el IV Trimestre. En algunos contratos se ha tenido inconvenientes respecto al levantamiento de observaciones ocasionando la aplicación de penalidad.	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
1.10	Gestionar la contratación de servicios para la defensa legal de Los Funcionarios.	Contrato/Orden	SR	SR	3						0	0	0	0		3			Jefe de la Unidad de Abastecimiento
2	**Fiscalización posterior de los procesos de contrataciones**																		
2.1	Elaborar el Informe de Fiscalización Posterior	Informe de Resultados	4	3	3	100%	1			1	1			1	100%	4	100%	Se emitió el Informe N° 01188-OAF/UABT/2021, mediante el cual se detalló las acciones efectuadas por la fiscalización posterior desarrolladas en el tercer trimestre del año 2021.	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
3	**Mejorar la calidad y oportunidad de las contrataciones**																		
3.1	Realizar comunicaciones con los usuarios desde la elaboración de los TR/ET o ejecución contractual que se pueden realizar a fin de prevenir errores en el marco de la normativa de Contrataciones.	Comunicaciones (Reuniones de coordinación o Tips por correo electrónico o Memorando)	4	3	3	100%			1	1			0	0	0%	3	75%		Jefe de la Unidad de Abastecimiento
3.2	Desarrollar charlas y/o tallares 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.	charlas y/o talleres	4	3	3	100%			1	1			0	0	0%	3	75%		Jefe de la Unidad de Abastecimiento
3.3	Modificación del procedimiento de pago a proveedores P-GLO-02	Procedimiento Aprobado	1	1	0	0%							0	0		0	0%		Jefe de la Unidad de Abastecimiento
3.4	Modificación del procedimiento de contrataciones menores P-GLO-05	Procedimiento Aprobado	1	1	0	0%							0	0		0	0%		Jefe de la Unidad de Abastecimiento
4	**Seguridad**																		
4.1	Ejecutar el Plan de seguridad	Acciones	SR	SR	47						6	6	6	18		65		Se aprobó el Plan de Seguridad de sede La Prosa, remitido con Memorando N° 00511-OAF/2021 de fecha 7 Setiembre. Reemplazando al formulado en el 2017. Se ejecutaron 18 acciones al IV Trimestre.	OAF Coordinador de Seguridad

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 03/02/2022 21:13:26-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 18:00:10-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
5	**Ecoeficiencia**																		
5.1	Elaborar el Plan de Ecoeficiencia	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
5.2	Ejecutar el Plan de Ecoeficiencia	Acciones	SR	SR	24						4	2	4	10		34		Registro de actividades ejecutadas según cronograma del Plan de Ecoeficiencia	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
6	**Mantenimiento de Infraestructura y Equipos**																		
6.1	Elaborar el Plan de Mantenimiento Anual de la Sede Central, Sede Parque Norte, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación.	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
6.2	Ejecutar el Plan de mantenimiento.	Acciones	SR	SR	2,696						100	100	134	334		3030		Registro de actividades ejecutadas según cronograma del Plan de Mantenimiento	Jefe de la Unidad de Abastecimiento
AEI.07.01: Sistema de preparación ante emergencia por desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.																			
1	Actualizar la identificación de desastres posibles usando como base experiencias pasadas, análisis prospectivo y toda otra información disponible para el conocimiento del territorio y sus riesgos	Informe actualizado de identificación de desastres	1	1	1	100%										1	100%		Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres GTGRD - Coordinador de Seguridad
2	Actualizar el Plan de Control con causas a fin de evitar el riesgo o reducir su probabilidad	Plan actualizado y aprobado	1						1	1			1	1	100%	1	100%	Presentación a la Secretaría Técnica del GTGRD ST-GTGRD del Memorando N° 0052-CS/2021 de fecha 29 Diciembre 2021, Plan actualizado de control de causas.	GTGRD - Coordinador de Seguridad
3	Elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres.	Plan aprobado	1					1		1		0		0	0%	0	0%		GTGRD - Coordinador de Seguridad
4	Elaborar un Mecanismo para el proceso de Preparación ante emergencia por desastres	Mecanismo aprobado	1				1			1	1			1	100%	1	100%	Presentación a la ST-GTGRD del Memorando N° 0036-CS/2021 se logró realizar de manera anticipada con fecha 24.09.2021, Plan de Sensibilización y Difusión de la GRD, como Mecanismo para el Proceso de Preparación.	GTGRD - Coordinador de Seguridad
AEI.07.02: Plan de acción para la gestión de riesgos de desastres de manera oportuna para el OSIPTEL.																			
1	Diseñar e implementar un mecanismo de respuesta y organización rápida y eficaz ante desastres	Mecanismo implementado	1	1	1	100%										1	100%		GTGRD - Coordinador de Seguridad
2	Diseñar e implementar un mecanismo para poder restablecer los servicios de la manera más eficiente	Mecanismo implementado	1				1			1			1	1	100%	1	100%	Presentación a la Secretaría Técnica del GTGRD ST-GTGRD del Memorando N° 0053-CS/2021 de fecha 30 Diciembre, Directiva que establece las acciones y actividades del OSIPTEL en casos de eventos que afecten la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, formulado por el Equipo Técnico de la DFI.	GTGRD - Coordinador de Seguridad

Firmado digitalmente por:
CUBAS LANDA Giannina
Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 03/02/2022 21:13:38-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 18:01:10-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Oficina de Administración y Finanzas Área de Finanzas

ESTRUCTURA

Actividad 1	:	**Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.**
Actividad 2	:	**Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT**
Actividad 3	:	**Presentación de la versión oficial de los Libros Contables**
Actividad 4	:	**Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica**
Actividad 5	:	**Efectuar el pago a los proveedores**
Actividad 6	:	**Efectuar las acciones de subasta de fondos**

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
ACT	% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la OAF	Porcentaje	100%	100%	95%	95%	100%	96%	96%	96%	95.54%	REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
ACT	% de encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos solicitados a la OAF	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99.50%	REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
ACT	% de reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la OAF)	Porcentaje	95%	95%	100%	105%	95%	99%	104%	100%	104.74%	REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
ACT	% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.	Porcentaje	95%	95%	89%	94%	95%	90%	95%	90%	94.49%	Se emitieron 19 cartas de multas, de las cuales una carta fue emitida fuera del plazo. El reporte de cartas se encuentra en el SISDOC	M. Antúnez
ACT	% de vouchers de egreso devengados en el ejercicio, registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado	Porcentaje	95%	95%	99%	104%	95%	100%	105%	99%	104.61%	Base de datos obtenido del SAI sobre los vouchers de egreso	S. Aquino

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Elaboración y presentación de estados financieros y presupuestales y reportes gerenciales.**																		
1.1	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales al 31 de diciembre de 2020, 2021 y 2022	Informe presentado	1	1	1	100%				0						1	100%	Reporte SIAF del MEF	J. Alakawa, W. Bernabé
1.2	Elaborar y presentar el informe final de los estados financieros y estados presupuestales mensuales de enero a noviembre 2021, 2022 y 2023 acompañado del informe gerencial (trimestral)	Informe presentado	9	6	5	83%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	8	89%	Reporte SIAF del MEF	J. Alakawa, W. Bernabé

Firmado digitalmente por:
ALAKAWA UECHI Jorge
Augusto FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 16:49:40-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:43:13-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.3	Emitir las cartas de cobro	Cartas de cobro	SR	SR	53					SR	5	14		19		72		Reporte de Cartas de cobro del SISDOC	S. Aquino
1.4	Remitir trimestralmente al PRONATEL el estado de las multas administrativas	Cartas al PRONATEL	4	3	3	100%				1		1		1	100%	4	100%	Cartas al PRONATEL del SISDOC	M.Antunez
2	**Elaboración y presentación del flujo de caja al BCR, impuestos y el COA a la SUNAT**																		
2.1	Elaborar y presentar el flujo de caja al MEF	Flujo de caja presentado	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Correos dirigidos al MEF	W. Bernabé
2.2	Presentar los reportes de Confrontación de Declaraciones Autodeclaradas COA	Reportes COA presentados	12	9	9	100%	1	1	1	3				0	0%	9	75%	Constancia de presentación. A partir del mes de octubre ya no existe la obligación de presentar el COA	L.Yaranga
2.3	Presentar los reportes (PDT) pagos de impuestos	PDTs presentados	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Constancia de presentación	J. Alakawa, W. Bernabé, L.Yaranga
3	**Presentación de la versión oficial de los Libros Contables**																		
3.1	Elaborar y presentar la versión oficial de los libros contables	Libros oficiales, impresos	72	72	72	100%								0		72	100%	Impresión de libros oficiales	J. Alakawa, W. Bernabé
4	**Rendición de los viáticos, encargos y reembolsos de caja chica**																		
4.1	Viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos presentados en la OAF	Viáticos devengados	SR	SR	109						18	25	1	44		153		REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
4.2	Encargos devengados dentro de un día hábil, de aquellos encargos presentados en la OAF	Encargos devengados	SR	SR	118						18	22	4	44		162		REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
4.3	Reembolsos de caja chica en las que el control previo y registro contable se realiza en un máximo de 5 días hábiles, de aquellos que están en condiciones de procesarse (Certificación y documento físico en Finanzas de la OAF)	Reembolsos efectuados	SR	SR	406						47	47	54	148		554		REPORTE ANUAL DEL AVANCE DE METAS EXCEL OAF	M.Centurión
5	**Efectuar el pago a los proveedores**																		
5.1	Emitir los vouchers de pago	Voucher de pago emitidos	SR	SR	4,824						517	621	670	1808		6632		Reporte de Vouchers de Egreso emitidos en el SAI	S. Aquino
6	**Efectuar las acciones de subasta de fondos**																		
6.1	Emitir informe de subasta de fondos	Informe de subasta de fondos presentado	SR	SR	1									0		1		En el cuarto trimestre no se efectuó subasta de fondos	S. Aquino
6.2	Emitir informes sobre el cumplimiento trimestral de lo dispuesto en el Manual de Políticas de Activos y Pasivos, dentro de los 30 días siguientes de la presentación del Balance trimestral.	Informe de Evaluación presentado	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Se emitió el Informe 00051-OAF/UFIN/2021 en relación al Balance al tercer trimestre 2021	S. Aquino

Firmado digitalmente por:
ALAKAWA UECHI Jorge
Augusto FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 16:50:00-0500

Firmado digitalmente por:
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
Jhuly FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 17:45:00-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Oficina de Recursos Humanos - ORH

ESTRUCTURA

AEI.06.08: Fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos del OSIPTEL.

Otras actividades programadas

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
P	Índice de clima laboral	Porcentaje	76%				76%	75%	99%	75%	99%	Resultado de encuesta de Clima Great Place To Work	
P	% de colaboradores que incrementaron su promedio en la evaluación de desempeño	Porcentaje	48%				48%	41%	85%	41%	85%		
ACT	% de ejecución del Plan de Mejora de Clima	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	25%	56%	90%	90%	100%	90%	100%	Cuadro de Cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de Clima	
ACT	% de ejecución del Plan de Comunicación Interna	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	46%	102%	90%	97%	108%	97%	108%		
ACT	% de ejecución del Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	38%	84%	90%	100%	111%	100%	111%	Base de Datos de Capacitación	
ACT	% de ejecución del Plan Anual de Bienestar	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	40%	89%	90%	95%	106%	95%	106%		
ACT	% de ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Porcentaje (Acumulado)	90%	45%	36%	80.0%	90%	90%	100%	90%	100%		
ACT	% de Declaraciones Juradas de Ingresos y de Bienes y Rentas de los servidores obligados en virtud a la Ley N° 27482, publicadas en el portal institucional	Porcentaje	100%	100%	100%	100%				100%	100%		

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.08: Fortalecimiento de Capacidades de los Recursos Humanos del OSIPTEL.																			
1	**Plan de fortalecimiento de clima laboral**																		
1.1	Gestionar la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral	Aplicación de Encuesta	1	1	1	100%										1	100%		
1.2	Elaborar el Plan de fortalecimiento de Clima	Plan Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
1.3	Ejecutar el Plan de fortalecimiento de Clima	Actividades	SR	SR	44					SR	4	11	8	23		67		Cuadro de Cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de Clima	
2	**Fortalecimiento y Desarrollo del Talento**																		
2.1	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Competencias	Evaluación	1	0	0				1	1				1	100%	1	100%	Mediante Informe N° 050-ORH/2021 se solicitó considerar la Evaluación de Competencias 2020 II - 2021 I para efecto el 2021 además de aprobar el nuevo modelo de evaluación de competencias.	
2.2	Ejecutar Evaluación de Desempeño: Metas 2020	Evaluación	1	1	1	100%										1	100%		

Firmado digitalmente por: AGUIRRE CAMPOS Cynthia Vanessa FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 15:55:43-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: ROJAS TRUE Carlos Guillermo FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 04/02/2022 16:11:03-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
2.3	Establecer metas de desempeño para el ejercicio 2021	Metas 2021 aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
2.4	Aplicación del Modelo de Atracción y Retención del talento	Modelo aplicado	1	1	0	0%							1	1		1	100%	Con fecha 31 de diciembre, la Jefatura de RRHH remitió al Director de ORH el Informe N° 0015-ORH/2021 de la aplicación del modelo de atracción y retención del Talento, y mediante Memorando N° 00001-ORH/2022 se remitió a la GG.	
2.6	Gestionar la contratación del servicio para la implementación del Programa de Mentoring (incluye pasantías internas)	Contrato suscrito	1						1	1					0%	0		No se evalúa esta actividad. Se solicitó eliminar la tarea debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no serían asignados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370 GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021. La implementación del Programa de Mentoring se reprogramaría para el año 2022, no obstante mediante proveído del Memorando N°00655-ORH/2021 se aprueba la exclusión de la programación del 2022.	
2.7	Diseñar un Plan de Desarrollo de Personas PDP - Plan de Capacitación institucional	Plan Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
2.8	Formular la matriz de puestos claves y críticos y la matriz de potencial	Matriz de Puestos y de Potencial aprobada	1	1	0	0%	1			1			1	1	100%	1	100%	Con fecha 28 de diciembre, la Jefatura de RRHH remitió al Director de ORH el Informe 00014-ORH-RH/2021 INFORME DE DEFINICIÓN DE MATRIZ PUESTOS CRÍTICOS Y PUESTOS CLAVES y mediante memo 00779-ORH/2021 se remitió a la GG para aprobación, la cual fue aprobado a través de proveído ese mismo día. Con fecha 28 de diciembre, la Jefatura de RRHH remitió al Director de ORH el Informe 00013-ORH-RH/2021 INFORME DE DEFINICIÓN DE MAPA DE TALENTO DEL OSIPTEL y mediante memo 00780-ORH/2021 se remitió a la GG para aprobación, la cual fue aprobado a través de proveído ese mismo día.	
2.9	Gestionar la contratación del servicio para la ejecución del programa de liderazgo (evaluación de Habilidades Directivas)	Contrato suscrito	1						1	1				0	0%	0	0%	El proceso para la contratación del servicio de ejecución del Programa de Liderazgo se convocó el 22 de diciembre 2021. Con fecha 02 de febrero se dio el consentimiento de la buena pro a la empresa JAMMING, actualmente se encuentra en ejecución contractual hasta el día 16 de febrero.	
3	**Implementación de acciones de la comunicación interna**																		
3.1	Diseñar y aprobar el Plan de Comunicación Interna	Plan Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
3.2	Desarrollar campañas de comunicación interna para reforzar identidad y cultura organizacional	Campaña realizada	2	1	3	300%			1	1					0%	3	150%		
3.3	Difundir comunicados internos a través de +Conectados	Comunicados difundidos	SR	SR	632					SR	82	81	97	260		892			
3.4	Gestionar la impresión de afiches para carteleras institucionales dirigidas a los colaboradores	Afiches y carteleras impresas	SR	SR	0					SR						0			

Firmado digitalmente por:
AGUIRRE CAMPOS Cynthia
Vanessa FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 15:55:57-0500

REPUBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
ROJAS TRUE Carlos
Guillermo FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 16:11:25-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3.5	Gestionar la producción de videos para soporte de campañas de comunicación interna	Videos	6	4	8	200%		1	1	2					0%	8	133%		
3.6	Producir videos con mensajes de la Alta Dirección	Videos	6	5	5	100%			1	1			1	1	100%	6	100%	Se difundió video con mensaje del presidente Rafael Muente por Navidad. Difundido el 24/12/21	
3.7	Gestionar la impresión de calendarios con mensajes institucionales dirigidos a los colaboradores	Calendarios impresos	1	0	0				1	1					0%	0		Debido al Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021, esta acción se está ejecutando en enero. Los calendarios fueron diseñados en diciembre 2021, pero la entrega de los calendarios impresos se realizará en enero.	
3.9	Evaluar resultados del Plan de Comunicación Interna	Informe de resultados	1	0	0			1		1			1	1	100%	1	100%	Se realizaron 3 encuestas de comunicación interna durante el año, siendo la última realizada en diciembre. Asimismo, se generó un informe con el reporte de los resultados.	
3.10	Difusión de información de canales de denuncia sobre hostigamiento sexual laboral	Difusiones realizadas	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	En el Día Internacional de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre) se realizó un comunicado de sensibilización con información de canales de denuncia dentro del Osiptel.	
3.11	Difundir mensajes que promuevan la equidad de género en el ámbito laboral y social.	Difusiones realizadas	6	5	6	120%			1	1					0%	6	100%		
4	**Capacitación**																		
4.1	Ejecutar el Plan de Desarrollo de Personas - PDP	Actividad de capacitación	SR	SR	21					SR						21			
4.2	Gestionar una capacitación sobre el valor de la equidad (nivel gerencia)	Actividad de capacitación	1	1	1	100%										1	100%		
Otras Actividades Programadas																			
5	**Administración de Recursos Humanos**																		
5.1	Pago de la Planilla de Remuneraciones, gratificaciones y CTS	Planilla	16	11	11	100%	1	2	2	5	1	2	2	5	100%	16	100%		
5.2	Pago de la Planilla CAS	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%		
5.3	Pago de la Planilla Practicantes	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%		
5.4	Gestionar la contratación de personal a través del Servicio de Intermediación Laboral	Planilla	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%		
5.5	Gestionar la facturación del Seguro Vida Ley	Factura	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%		
5.6	Gestionar la facturación del Seguro Médico de Practicantes	Factura	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%		

Firmado digitalmente por:
AGUIRRE CAMPOS Cynthia
Vanessa FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 15:56:05-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
ROJAS TRUE Carlos
Guillermo FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 16:11:38-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
5.7	Gestionar la facturación del Seguro de Accidentes Personales	Factura	1	0	0			1		1			1	1	100%	1	100%		
5.8	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de personal de planilla y CAS	Procesos de Selección culminados	SR	SR	46					SR	11	6	2	19		65		En el IV Trimestre 2021 se culminaron 09 procesos de selección CAP y 10 procesos de selección CAS	
5.9	Gestionar el reclutamiento, selección y contratación de practicantes	Practicantes contratados	SR	SR	145					SR	19	10	8	37		182			
5.10	Elaborar una norma que regule el Procedimiento Disciplinario en el OSIPTEL	Directiva aprobada	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%		
6	**Gestión de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo**																		
6.1	Elaborar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Plan Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
6.2	Ejecutar el Plan Anual de Bienestar de personal del OSIPTEL	Actividades	SR	SR	68					SR	9	8	10	27		95			
6.3	Elaborar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Plan Aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
6.4	Ejecutar el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actividades	SR	SR	97					SR	12	14	19	45		142			
6.5	Desarrollar una Capacitación Virtual sobre Discapacidad	Capacitación Virtual	1	0	0				1	1	1			1	100%	1	100%	Con fecha 20 de octubre se llevó a cabo la Charla Virtual Trato adecuado a las personas con discapacidad	
6.6	Desarrollar una Charla sobre la importancia de la Familia.	Charla	1	1	1	100%										1	100%		
6.7	Gestionar convenios con Instituciones en el marco del Club de beneficios corporativos para Osiptel	Convenios celebrados	4	6	3	50%			4	4					0%	3	75%		
7	**Gestión de Igualdad de Género**																		
7.1	Desarrollar una Activación para fomentar la igualdad de género	Activación	1	1	1	100%										1	100%		
7.2	Gestionar una (1) capacitación en materia de hostigamiento sexual para todo el personal. Incluirá Estereotipos y sesgos inconscientes	Actividad de capacitación	1	1	0	0%							1	1		1	100%	Publicación en el Campus Virtual	
7.3	Gestionar una (1) capacitación anual especializada para la ORH o la que haga sus veces, Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios y los demás involucrados en la investigación y sanción del hostigamiento sexual, como quienes puedan fungir de Órgano Instructor y Órgano Sancionador.	Actividad de capacitación	1	1	1	100%										1	100%		
7.4	Gestionar el desarrollo de dos encuesta sobre hostigamiento sexual (cuestionario modelo de servir) y estereotipos de género.	Encuesta desarrollada	1	0	0		1			1		1		1	100%	1	100%	Base de Datos de Resultados	

Firmado digitalmente por:
AGUIRRE CAMPOS Cynthia
Vanessa FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 15:56:14-0500

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
ROJAS TRUE Carlos
Guillermo FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 16:11:49-0500

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
7.5	Participar en la evaluación de Igualdad de Género a cargo de AEQUALES	Informe de Resultado de Evaluación	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Reporte de respuestas	
8	**Gestión del Curso de Extensión Universitaria**																		
8.1	Gestionar el desarrollo del Curso de Extensión Universitaria (PN)	Curso	1	1	1	100%										1	100%		
8.2	Gestionar la aprobación del Programa de Gestión y Administración Pública para su incorporación en el CEU	Programa aprobado por AD	1	1	1	100%										1	100%		
9	**Implementación del Transito al Régimen del Servicio Civil - SERVIR**																		
9.1	Gestionar la determinación de la dotación de personal, de acuerdo a la metodología de SERVIR	Estructura de Puestos y Posiciones aprobados por PD	1						1	1					0%	0	0%	Se cuenta con la Estructura de Puestos; sin embargo no se encuentra aprobada por PD	

Firmado digitalmente por:
AGUIRRE CAMPOS Cynthia
Vanessa FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/02/2022 15:56:25-0500

REPUBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
ROJAS TRUE Carlos
Guillermo FAU 20216072155 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/02/2022 16:12:00-0500

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Áreas: Planeamiento, Presupuesto, Sistema de Gestión de la Calidad, Innovación e Inversiones y Modernización

ESTRUCTURA

AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.
AEI.06.02: Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.
AEI.06.03: Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.
AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.
AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.
AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1. INDICADORES DE OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (OEI) Y DE RESULTADO ESPECÍFICO DEL PP													
R	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Línea.	Porcentaje	83%				83.0%	81%	98%	81%	98%	En el Informe 098-OPPM-2021 se presenta los resultados del procesamiento de la encuesta.	Modernización - OPPM
R	Porcentaje de clientes internos satisfechos con las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento.	Porcentaje	80%				80.0%	83%	104%	83%	104%	En el Informe 098-OPPM-2021 se presenta los resultados del procesamiento de la encuesta.	Modernización - OPPM
R	Índice de excelencia en la gestión de la Institución.	Índice	1				1	0.73	73%	0.73	73%	Base de datos del cálculo del indicador se encuentra en los archivos digitales de la red de OPPM. El Indicador se calcula en base a los resultados registrados en los reportes de ejecución de las UO.	Planeamiento - OPPM
2. INDICADORES DE ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL (AEI) Y DE PRODUCTOS DEL PP													
P	% de la Asignación Presupuestaria Multianual aprobado con respecto a la necesidad presupuestaria institucional.	Porcentaje	92%	92%	99%	108%				99%	108%		Presupuesto - OPPM
P	Índice de eficiencia de ejecución anual de recursos financieros	Índice	1				1	1.1	110%	1	110%	Se realizó los cálculos del índice de eficiencia por Direcciones al IV trimestre del 2021 se encuentra en la siguiente ruta: W\2021\2022\Presupuesto\7. Monitoreo\IV Trimestre 2021	Presupuesto - OPPM
P	% de procesos priorizados e incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje	85%				85%	75%	88%	75%	88%	Memorandos N° 004-SGC/2021, 008-SGC/2021 y 013-SGC/2021	SGC - OPPM
P	% del personal que participa en la gestión de la innovación del Osiptel.	Porcentaje	52%				52%	33%	63%	33%	63%	Lista de asistentes a los talleres de "Herramientas de colaboración en línea para el trabajo remoto" y lista de participantes en las actividades y talleres realizados dentro del marco del Plan de Inmersión 2021.	Innovación - OPPM
P	% de iniciativas desarrolladas que son implementadas por las Unidades Orgánicas en su gestión.	Porcentaje	19%				19%	20%	105%	20%	105%	La DAPU implemento el proyecto: "Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado" y se encuentra en implementación el "Servicio de diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual para página web y contac center".	Innovación - OPPM
P	% de riesgos estratégicos altos y extremos sobre los cuales se han tomado acciones.	Porcentaje	95%				95%	74%	78%	74%	78%	Valor calculado en el Cuestionario de Evaluación de los Planes de Acción de Riesgos del Sistema de Control Interno, el cual se remite a la Contraloría General de la Republica.	Modernización - OPPM
P	% del sistema de gestión del conocimiento implementado	Porcentaje	60%				60%	0%	0%	0%	0%		Modernización - OPPM
P	% del personal identificado como generador de conocimiento que incorpora activos de conocimiento al sistema	Porcentaje	30%				30%	63%	210%	63%	210%	Correo dirigido a la Dirección de la OPPM con el cálculo del indicador.	Modernización - OPPM
3. INDICADORES DE NIVEL POI													
	% de modificación de metas programadas	Porcentaje	8%				8%	10%	80%	10%	80.0%	Base de datos del cálculo del indicador en base a las modificaciones aprobadas por: Resolución de Presidencia N° 44-2021/PD/OSIPTEL Resolución de Presidencia N° 87-2021/PD/OSIPTEL	Planeamiento - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA
OSIPTEL OPPM M. VICENTE
OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA
OSIPTEL OPPM S. CHACÓN
OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

ACT	% de certificaciones de crédito presupuestario aprobadas	Porcentaje	96%				96%	84%	88%	84%	88%	La evidencia se genera en el Sistema SIAF, específicamente en los reportes que muestran las certificaciones aprobadas durante el período 2021 ascienden a S/ 82 746 706 mientras que el PIM 2021 fue por S/98 648 195, con lo que se llega al 84% de cumplimiento del indicador.	Presupuesto - OPPM
	% de efectividad de la programación presupuestal.	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%		Presupuesto - OPPM
	% de presupuesto consignado para el inicio de operaciones, en el primer día natural de iniciado el año	Porcentaje	100%	100%	100%	100%				100%	100%		Presupuesto - OPPM
	Nº de días para la revisión de perfiles de puestos	Días	< 5 días				< 5 días	1	100%	1	100%		Modernización - OPPM
	% de madurez de la implementación del Sistema de Control Interno	Porcentaje	80%				80%	75%	94%	75%	94%		Modernización - OPPM
	% de acciones implementadas que permitieron mejorar la Gestión de la Calidad del OSIPTEL	Porcentaje	75%				75%	85%	113%	85%	113%	Memorandos N° 002-SGC/2021, 003-SGC/2021, 004-SGC/2021, 007-SGC/2021, 009-SGC/2021, 011-SGC/2021, 012-SGC/2021, 015-SGC/2021, 017-SGC/2021, 019-SGC/2021, 021-SGC/2021, Resolución N° 093-2021-PD/OSIPTEL, SACPs N° 362, 366, 368, 370 y 371.	SGC - OPPM

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.06.01: Planeamiento estratégico eficiente del OSIPTEL.																			
6.1.1	**Formulación, aprobación y evaluación del Plan Estratégico y Operativo de la Institución.**																		
1	Desarrollar la Evaluación del PEI 2020-2023 - Al II Semestre de 2020	Evaluación	1	1	1	100%										1	100%		Planeamiento - OPPM
2	Desarrollar la Evaluación del PEI 2020-2023 - Al I Semestre de 2021	Evaluación	1	1	1	100%										1	100%		Planeamiento - OPPM
3	Desarrollar la evaluación del cumplimiento del POI 2020 al II Semestre del año	Evaluación	1	1	1	100%										1	100%		Planeamiento - OPPM
4	Desarrollar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POI 2021	Evaluación	3	2	2	100%		1		1		1		1	100%	3	100%	La meta del IV Trimestre corresponde a: Informe N° 00086-OPPM/2021 - INFORME DE MONITOREO DEL POI CORRESPONDIENTE AL III TRIMESTRE 2021	Planeamiento - OPPM
5	Formular y gestionar la aprobación del POI Multianual 2022 - 2024	Proyecto de POI aprobado	1	1	1	100%										1	100%	POI Multianual aprobado con Resolución PD N°30-2021 (28.04)	Planeamiento - OPPM
6	Formular y gestionar la aprobación del POI 2022	POI 2022 en consistencia con el PIA	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Resolución de Presidencia Ejecutiva 00125-2021-PD/OSIPTEL	Planeamiento - OPPM
6.1.2	**Atención de solicitudes de requerimiento interno y externo**																		
1	Desarrollar información para el mensaje Presidencial.	Informe Técnico	SR	SR	0		SR	SR	SR	SR						0			Planeamiento - OPPM
2	Desarrollar el Informe Ejecutivo para la sustentación del presupuesto 2022 ante el Ministerio de Economía y Finanzas y Presidencia del Consejo de Ministros.	Informe Ejecutivo de Sustentación	2	1	1	100%	1			1	1			1	100%	2	100%	Se envió contenido de Informe ejecutivo al área de presupuesto vía correo electrónico para formular los informes de sustentación de presupuesto.	Planeamiento - OPPM
6.1.3	**Diseño de mecanismos para el mejoramiento continuo en los proceso de planeamiento y en la calidad del gasto**																		
1	Desarrollar boletines informativos respecto al cumplimiento de metas	Boletines difundidos	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	Correo de envío de boletín el miércoles 10/11/2021 adjuntando el Boletín Informativo N° 04-2021: Monitoreo de Metas Programadas al Tercer Trimestre 2021	Planeamiento - OPPM
2	Gestionar la aprobación del Programa Presupuestal - PP del OSIPTEL para el año fiscal 2022	PP aprobado	1	1	1	100%										1	100%	La estructura del Programa Presupuestal fue considerada en el sistema de programación del MEF como la estructura funcional programática del OSIPTEL para el año 2022.	Planeamiento - OPPM
3	Gestionar reuniones para presentar Gantt trimestral de principales metas por gerencia.	Reuniones de Gantt	4	3	3	100%	1			1		1		1	100%	4	100%	Reunión del 04/11 sobre la ejecución de las metas prioritarias al III trimestre 2021.	Planeamiento - OPPM
4	Elaborar el Reporte anual de resultados del sistema VIC del OSIPTEL 2020	Reporte de resultados VIC elevado a GG	1	1	1	100%										1	100%	Informe N°1-VIC/2021 elevado a Gerencia General el día 01.03.2021 (Anexo)	Planeamiento - OPPM
5	Informe de monitoreo de metas programadas (recomendaciones) en el marco del Sistema de VIC - 2021	Informe de monitoreo	1	1	1	100%										1	100%	Memorando N°6-VIC/2021 elevado a Gerencia General el día 28.09.2021 (Anexo)	Planeamiento - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA — OSIPTEL OPPM M. VICENTE — OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA — OSIPTEL OPPM S. CHACÓN — OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6	Gestionar la aprobación del Plan de necesidades 2022	Plan aprobado	1	0	0				1	1					0%	0			Planeamiento - OPPM
7	Gestionar la aprobación del Plan de sostenibilidad 2021 - 2023 del VIC.	Plan aprobado	1	1	0	0%										0			Planeamiento - OPPM
8	Gestionar la actualización de la pág. web del VIC	Actualizaciones	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Correo de confirmación de Miguel Gabriele de la OTI del día 18.12.2021 . Ruta de la página web en intranet: http://srviisapp01/VIC/	Planeamiento - OPPM
9	Gestionar la ejecución de los Diálogos VIC en el marco de los viernes culturales.	Diálogo VIC ejecutado	3	3	2	67%					1			1		3	100%	Fechas: 16.04, 16.07 y 15.10 Los mensajes de convocatoria se encuentran en: P:\GPP\Planeamiento\2. Sistema de VIC\8. Diálogos VIC	Planeamiento - OPPM
10	Actualización de los procesos del VIC	Procesos actualizados	2	2	2	100%										2	100%	Resolución de Presidencia N°14-2021-PD/OSIPTEL : Actualización de los miembros y procesos del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva del OSIPTEL del día 04.03.2021	Planeamiento - OPPM
11	Actualización de directivas internas de programación y formulación estratégicas y operativas del OSIPTEL	Directiva actualizada	1	1	0	0%										0		Teniendo en cuenta que el diseño de esta Directiva debe considerar a los sistemas involucrados (presupuesto, logística e inversiones) se decidió postergar su formulación para el siguiente año a fin de diseñar una Directiva integrada.	Planeamiento - OPPM
12	Actualización de Directiva de seguimiento y evaluación de planes institucionales del OSIPTEL	Directiva actualizada	1						1	1			1	1		1	100%	RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA 00106-2021-PD/OSIPTEL	Planeamiento - OPPM
AEI.06.02: Presupuesto gestionado por resultados, implementado y programado por prioridades en el OSIPTEL.																			
6.2.1	**Programación y Formulación del Presupuesto**																		
1	Gestionar la estimación del presupuesto de ingresos con DPRC, OAF y OPPM	Reporte del Sistema SIAF-SP	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
2	Sustentar ante el MEF el Presupuesto de Ingresos con la participación de DPRC, OAF y OPPM	Reunión de Sustentación	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
3	Desarrollar exposiciones sobre el inicio del proceso presupuestario	Charla	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
4	Analizar y consolidar el presupuesto de egresos con la Comisión de Presupuesto y los Órganos y Unidades Orgánicas	Documento	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
5	Sustentar ante la Alta Dirección el Presupuesto de Egresos con la participación de la comisión para su aprobación	Reporte del Sistema SIAF-SP	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
6	Desarrollar propuesta normativa a ser incluida en la Ley de Presupuesto	Propuesta de Artículo	2	2	5	250%										5	250%		Presupuesto - OPPM
7	Sustentar el presupuesto: MEF, PCM y Congreso de la República	Reunión de Sustentación	3	2	2	100%	1			1	1			1	100%	3	100%	La reunión del último trimestre que es ante el Congreso se llevó a cabo en octubre para lo cual se nos solicitó información que fue remitida oportunamente; la sustentación estuvo a cargo del Sector PCM.	Presupuesto - OPPM
8	Gestionar la Demanda Adicional del Presupuesto	Documento	1	1	2	200%										2	200%		Presupuesto - OPPM
6.2.2	**Aprobación del Marco Presupuestal - Presupuesto Inicial de Apertura**																		
1	Gestionar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura - PIA	PIA aprobado	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Resolución 00114-2021-PD/OSIPTEL Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura 2022 aprobada el 16 de diciembre 2021.	Presupuesto - OPPM
2	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SIAF: recepción del PCA, distribución por unidad ejecutora y priorización de las partidas.	Proceso concluido	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
3	Efectuar el proceso de carga del Presupuesto en el Sistema SAI: creación de centros de costo, proyectos, cadenas de gasto y carga financiera con aplicativos informáticos.	Proceso concluido	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Se cumplió con la carga del Presupuesto 2022 antes del inicio de las operaciones la misma que fue comunicada mediante correo electrónico de la OPPM a todas las Direcciones el 30.12.2021	Presupuesto - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA

OSIPTEL OPPM M. VICENTE

OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6.2.3	**Monitoreo de la Ejecución Presupuestal**																		
1	Proponer normatividad sobre medidas de austeridad y racionalidad del gasto público.	Directiva publicada	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante resolución N° 00121-2021-PD/OSIPTEL se aprobaron las Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad del gasto Público del OSIPTEL para el Ejercicio Fiscal 2022.	Presupuesto - OPPM
2	Otorgar Disponibilidad Presupuestal	Certificados	SR	SR	SR		SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR				Certificados Presupuestales Aprobados en el Sistema SIAF durante el período 2021	Presupuesto - OPPM
3	Aprobar y tramitar modificaciones presupuestales	Resolución	13	10	9	90%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	92%	La Formalización de Modificaciones Presupuestarias del IV trimestre son: 1.- Mes de Setiembre: Resolución 00378-2021-GG/OSIPTEL 2.- Mes de Octubre: Resolución N° 00427-2021-GG/OSIPTEL 3.- Mes de Noviembre: 00482-2021-GG/OSIPTEL	Presupuesto - OPPM
4	Informar a la Alta Dirección sobre el seguimiento de la ejecución presupuestal	Reportes	16	12	12	100%	2	1	1	4	2	1	1	4	100%	16	100%	Informes Gerenciales: 1.- Mes de Setiembre: Informe N° 0081-OPPM/2021 2.- Mes de Octubre: N° 0085-OPPM/2021L 3.- Mes de Noviembre: N° 0095-OPPM/2021 4.- Avance de la Gestión Presupuestal al III trimestre 2021 Informe . N° 0080-OPPM/2021	Presupuesto - OPPM
5	Monitorear la gestión de las unidades orgánicas para mejorar la calidad del gasto, en base al seguimiento presupuestal y la programación financiera.	Informes de evaluación	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	Informe de Evaluación del III Trimestre Nro. N° 0082-OPPM/2021	Presupuesto - OPPM
6.2.4	**Evaluación del Presupuesto**																		
1	Desarrollar la conciliación del marco legal del presupuesto	Acta del Módulo Contable - Información Financiera y Presupuestaria del SIAF	2	2	1	50%					1			1		2	100%		Presupuesto - OPPM
2	Desarrollar la evaluación del presupuesto Global	Reportes de Evaluación del sistema SIAF	1	1	1	100%										1	100%		Presupuesto - OPPM
3	Desarrollar los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Reportes de los EEPP del SIAF	52	43	43	100%	3	3	3	9	3	3	3	9	100%	52	100%	Estados presupuestarios correspondientes a los períodos, Setiembre, Octubre y Noviembre 2021, documentos grabados el la siguiente ruta: W:\2021\Presupuesto\5 EVALUACIONES\Estados Presupuestarios.	Presupuesto - OPPM
4	Desarrollar memorias a los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Memorias	2	2	2	100%										2	100%		Presupuesto - OPPM
5	Desarrollar notas a los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Notas	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	Notas a los Estados Presupuestario al III Trimestre 2021 grabados el la siguiente ruta: W:\2021\Presupuesto\5 EVALUACIONES\Estados Presupuestarios\09 Setiembre 2021	Presupuesto - OPPM
6	Análisis de las Inversiones considerando metas físicas y financieras a los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Documento	2	2	2	100%										2	100%		Presupuesto - OPPM
7	Análisis y comentarios del Presupuesto por Resultados a los Estados Presupuestarios del OSIPTEL	Documento	2	2	2	100%										2	100%		Presupuesto - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA

OSIPTEL OPPM M. VICENTE

OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6.2.5	**Programación Multianual de Inversión y Gestión de Inversiones**																		
1	Programación Multianual de Inversiones y consistencia 2022-2024	PMI aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Inversiones - OPPM
2	Consistencia de la Programación Multianual de Inversiones y consistencia 2022-2024	PMI actualizado	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Mediante Carta N° 01014-GG/2021 se remite la actualización de la cartera de inversiones 20212 - 2024, realizando las actualizaciones según los montos asignados a las inversiones con la Ley N° 31365, Ley del Presupuesto para el año Fiscal 2022.	Inversiones - OPPM
3	Gestionar la incorporación de proyectos de inversión e IOARR en el PMI del Sector PCM	Incorporaciones realizadas	1	0	2				1	1	1			1	100%	3	300%	Se otorgó la viabilidad al proyecto con código unificado N° 251315 denominado "Creación de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios" y mediante Carta N° 00879-GG/2021 se solicito la incorporación del proyecto en la Cartera de Inversiones PMI del Sector PCM.	Inversiones - OPPM
4	Realizar acompañamiento en la formulación del proyecto: "Rediseño de procesos de Reclamos de Usuarios"	Actas de Acompañamiento	5	5	6	120%										6	120%		Inversiones - OPPM
5	Evaluación del Proyecto de Inversión. "Rediseño del Proceso de Reclamos de Usuarios".	Acta de Acompañamiento	1	1	1	100%										1	100%		Inversiones - OPPM
6	Evaluación Técnica del proyecto: "Creación de un Sistema Automatizado para la Calidad de Servicio de Acceso a Internet Fijo y Móvil"	Informe técnico aprobado	1	1	0	0%							1	1		1	100%	Se emito el informe N° 0097-OPPM/2021 mediante el cual se remite el análisis técnico de la idea proyecto con código: 146081, denominado: "Creación de un sistema automatizado para la calidad de servicio de acceso a internet", realizando la desactivación de la idea del proyecto dentro del marco del Invierte.pe	Inversiones - OPPM
7	Lineamientos para la gestión de Proyectos de Inversión, dentro de marco del Invierte.pe.	Lineamiento Aprobado	1	0	0				1	1			0	0	0%	0	0%		Inversiones - OPPM
8	Elaboración y aprobación de IOARR	IOARR aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Inversiones - OPPM
9	Registro de ejecución de Inversiones	Registro en Banco de Proyectos	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	Se realizaron los registros de seguimiento a la inversión del IOARR con código: 2517942 y el registro de cierre del IOARR con código: 2455085 y el registro del proyecto con código unificado; 2488550.	Inversiones - OPPM
AEI.06.03: Gestión por Procesos implementado en el OSIPTEL.																			
6.3.1	**Organización**																		
1	Opinión técnica de documentos de gestión sobre organización institucional (CAP, CC, Perfiles de Puesto)	Opinión Técnica	SR	SR	33					SR			7	7		40		Se otorgó opinión técnica favorable a dos modificaciones del Clasificador de Cargos del OSIPTEL y a Perfiles de Puesto de cargos CAP y CAS.	Modernización - OPPM
6.3.2	**Simplificación Administrativa**																		
1	Actualización del TUPA en conformidad a los procedimientos aprobados en el ACR	Documento Aprobado	1	1	0	0%										0	0%		Modernización - OPPM
2	Implementación de metodología para costear (inductores de costos) los procedimientos administrativos de cara al usuario para la optimización de costos.	Metodología aprobada	1	1	0	0%							0			0		Esta meta se programó con base en el Plan Nacional de Competitividad y Productividad (Objetivo prioritario 6. Generar las condiciones para desarrollar un ambiente de negocios productivo – Medida de Política 6.11 Instrumentos de simplificación administrativa). contexto la SGP debía emitir – en el año 2020 y 2021- unos Lineamientos para la medición de cargas administrativas de los procedimientos del ACR. Sin embargo a la fecha estos lineamientos aún no se emiten, y no se puede realizar la actividad.	Modernización - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA

OSIPTEL OPPM M. VICENTE

OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6.3.3	**Optimización de la provisión de bienes/servicios para la mejora de la productividad**																		
1	Instructivo que contiene criterios de asignación de recursos (insumos, herramientas, recursos humanos) que permita calcular brechas de eficiencia	Instructivo aprobado	1	1	1	100%										1	100%		Modernización - OPPM
2	Herramienta de autoevaluación automatizada de asignación optima de recursos	Propuesta funcional	1	1	1	100%										1	100%		Modernización - OPPM
3	Evaluación de impacto de los procesos de adquisiciones culminados para validar los beneficios alcanzados	Informe de Evaluación	1	1	1	100%										1	100%		Modernización - OPPM
4	Gestionar la medición de la satisfacción del usuario interno (ESCI)	Propuestas de mejora elevadas a la AD	2	1	0	0%		1		1			2	2	200%	2	100%	Mediante Informe 098-OPPM-2021 se elevó a la Alta Dirección las propuestas de mejora consolidadas de las 2 encuestas de satisfacción realizadas en el año 2021.	Modernización - OPPM
6.3.4	**Participación en otras actividades/encargos en temas de racionalización**																		
1	Desarrollar la Rendición de Cuentas Anual del Titular del Pliego	Informe de Rendición de Cuentas	1	1	2	200%					2			2		4	400%		Modernización - OPPM
6.3.5	**Administración del Sistema de Gestión de la Calidad**																		
1	Documentos alineados del Sistema de Gestión de la Calidad y la NTQ	Documentos del SGC alineados a la NTQ	2	2	1	50%					1			1		2	100%	Se logró aprobar la Política de la Calidad (R 00093-2021-PD-OSIPTEL)	SGC - OPPM
2	Acciones de monitoreo para controlar y mejorar el SGC	Acciones de monitoreo del SGC	6	4	13	325%			2	2		2	3	5	250%	18	300%	Se logró: 1.Evaluar los indicadores del SGC. 2. Seguimiento de SACP. Aprobar los procedimientos de: 1. Control de la Información Documentada (M 00021-SGC-2021). 2. Acciones Correctivas y Preventivas (M 00019-SGC-2021). 3. Recepción de Documentos (M 00017-SGC-2021).	SGC - OPPM
4	Procedimiento de atención de las solicitudes de información formulados ante el OSIPTEL	Procedimiento aprobado	SR	SR	3											3			SGC - OPPM
6.3.6	**Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (NTQ)**																		
1	Desarrollar actividades del Cronograma de implementación de la NTQ	Actividades desarrollas de la NTQ	6	3	4	133%			3	3			2	2	67%	6	100%	Se culminó con las actividades: Programar reuniones e informar asistencia y avances, conforme se evidencia en las actas N° 36 a la 41-NTQ-SR	SGC - OPPM
2	Desarrollar informes sobre el avance en la implementación de la NTQ	Informe de implementación	2	2	2	100%										2	100%	-	SGC - OPPM
3	Gestionar implementación de círculos de mejora	Informes con propuestas de solución	SR	SR	1					SR						1		-	SGC - OPPM
AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.																			
2	Diseño, elaboración, y actualización de herramientas y procedimientos de innovación validadas en Createl Lab	Herramientas validadas	4	3	2	67%			1	1			0	0	0%	2	50%		Innovación - OPPM
3	Implementación del la página web del Createl Lab - Laboratorio de Innovación	Página web Createl Lab	1	1	1	100%										1	100%		Innovación - OPPM
5	Registrar las ideas de innovación identificadas en el OSIPTEL.	Registro actualizado	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	Se registraron 11 ideas en el banco de ideas digital, provenientes de las actividades realizadas por el equipo de innovación con otras unidades organizacionales. Enlace al banco de ideas digital de Createl Lab: https://osiptelgobpe.sharepoint.com/sites/CreatelLAB/SitePages/Banco-ideas.aspx	Innovación - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA

OSIPTEL OPPM M. VICENTE

OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

N°	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
6	Gestionar el desarrollo de las Iniciativas de Innovación con enfoque en la experiencia del usuario con las Oficinas Regionales y la Oficina de Recursos Humanos	Iniciativa desarrollada	3	1	1	100%			2	2			2	2	100%	3	100%	Se desarrollaron 2 iniciativas de innovación con enfoque en la experiencia de usuario con las Oficinas Regionales de Ayacucho, Loreto, Pasco y Piura. - Informe Nº 003-DAPU-ORS-LRT-2021 de fecha 03.12.2021. - Informe Nº 002-DAPU-ORS-PIU-2021 de fecha 20.12.2021.	Innovación - OPPM
7	Desarrollar talleres internos para fomentar temas de creatividad, innovación, metodologías ágiles, gestión de proyectos.	Talleres	10	8	10	125%	1	1		2	1			1	50%	11	110%	Se desarrollaron talleres de Design Thinking en el marco del Plan de Inmersión 2021 dirigidos a las oficinas regionales de Pasco, Piura, La Libertad, Madre de Dios, Junín, Moquegua y Tacna. - Lista de participantes a los talleres de Design Thinking y correos de coordinación.	Innovación - OPPM
8	Presentación de prototipos desarrollados al Comité de Innovación	Prototipos aprobados	1	0	0				1	1			0	0	0%	0	0%		Innovación - OPPM
AEI.06.06: Gestión de riesgos controlados para el OSIPTEL.																			
6.6.1	**Gestión del Sistema de Control Interno (SCI)**																		
1	Seguimiento de implementación del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos (criterios de contraloría)	Informe de seguimiento	3	3	3	100%										3	100%		Modernización - OPPM
2	Evaluación anual del grado de madurez del Sistema de Control Interno.	Informe de evaluación	1	1	1	100%										1	100%		Modernización - OPPM
3	Actividades de sensibilización y/o capacitación sobre importancia del Sistema de Control Interno.	Acciones de sensibilización y/o capacitación	4	3	1	33%			1	1			1	1	100%	2	50%		Modernización - OPPM
6.6.2	**Gestión del Sistema Integral de Riesgos**																		
1	Acciones de implementación del Sistema de Gestión de Riesgos	Informe de implementación	2	2	2	100%										2	100%		Modernización - OPPM
2	Desarrollar acciones de capacitación y/o sensibilización sobre importancia y buenas prácticas de la Gestión de Riesgos.	Acciones de sensibilización y/o capacitación	1	1	1	100%										1	100%		Modernización - OPPM
3	Reuniones de coordinación del Sistema Integral de Gestión de Riesgos (Comité de Riesgos; SGSI; SST; GRD; GT Integridad; GT Fomento Ética)	Reuniones de trabajo	2	2	2	100%										2	100%		Modernización - OPPM
AEI.06.07: Gestión del conocimiento implementado en el OSIPTEL.																			
1	Organizar mesas de trabajo para identificar necesidades de conocimiento de las U.O	Mesas de Trabajo	2	2	2	100%										2	100%		Modernización - OPPM
2	Desarrollar 2 difusiones de experiencias de implementación de Gestión de Conocimiento en entidades gubernamentales internacionales	Difusión/Capacitación realizada	2	2	2	100%										2	100%		Modernización - OPPM
3	Desarrollar el Sistema de Gestión de Conocimiento en OSIPTEL	Sistema aprobado	1	1	0	0%							0			0	0%	Se ha elevado a GG la propuesta del Sistema de Gestión de Conocimiento (Informe N° 073-OPPM-2021), sin embargo la Gerencia General indicó que se evalúe y valide la propuesta con una consultoría externa en el año 2022	Modernización - OPPM
4	Actividades de difusión y/o capacitación de la Gestión de Conocimiento (webinar)	Difusión/ Capacitación realizada	2	2	2	100%										2	100%		Modernización - OPPM

OSIPTEL OPPM E. LOAYZA

OSIPTEL OPPM M. VICENTE

OSIPTEL OPPM N. ESPINOZA

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM V. ANDRADE

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Oficina de Asesoría Jurídica

ESTRUCTURA

Actividad 1: Asistencia Jurídica a la Alta Dirección
Actividad 2: Gestión de Posición Institucional frente a otras instituciones
Actividad 3: Asesoría Legal
Actividad 4: Participación en Grupos de Trabajo
Actividad 5: Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% Recomendaciones formuladas por la Oficina de Asesoría Jurídica en el análisis de los procedimientos administrativos que son acogidas por el Consejo Directivo	Porcentaje (estado)	97%	97%	100%	103%	97%	100%	103%	100%	103%	INFORMES OAJ - RESOLUCIONES CD	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
2	% Solicitudes de acceso a la información pública puesta a disposición como máximo a los ocho (8) días hábiles de presentada	Porcentaje (estado)	77%	77%	86%	111%	77%	92%	119%	89%	115%	REGISTRO OAJ	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
3	% Solicitudes de asesoría legal que serán atendidas en plazo no mayor de once (11) días hábiles	Porcentaje (estado)	86%	86%	88%	102%	86%	88%	102%	88%	102%	REGISTRO OAJ	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
4	% Solicitudes de asesoría legal referidas a contrataciones que serán atendidas en plazo no mayor de siete (7) días hábiles	Porcentaje (estado)	92%	92%	89%	96%	92%	100%	109%	94%	102%	REGISTRO OAJ	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
5	% de resoluciones de procedimientos administrativos sancionadores emitidas en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles anteriores al plazo de caducidad.	Porcentaje (estado)	58%	58%	68%	118%	58%	91%	157%	80%	138%	REGISTRO UPS	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
6	% de Resoluciones del Consejo Directivo que ratifican los pronunciamientos de Primera Instancia	Porcentaje (estado)	82%	82%	90%	110%	82%	100%	122%	95%	116%	RESOLUCIONES GG - RESOLUCIONES CD	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
7	% de Declaraciones Juradas de Conflictos de Interés presentadas ante el OSIPTEL	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	SISTEMA DE CONFLICTO DE INTERÉS	L.ALBERTO AREQUIPEÑO

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Asistencia Jurídica a la Alta Dirección**																		
1.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por la Alta Dirección	Documento de Opinión Legal	SR	SR	31		SR	SR	SR	SR	6	5	11	22		53		INFORMES Y MEMORANDOS	L.ALBERTO AREQUIPEÑO
1.2	Participar en el monitoreo de las modificaciones del marco normativo que regula las funciones y facultades de los Organismos Reguladores y del OSIPTEL	Documento de Participaciones	SR	SR	3		SR	SR	SR	SR	1	1	0	2		5		REUNIONES	ROCÍO OBREGÓN
1.3	Elaborar análisis sobre procedimientos administrativos y proyectos de Resolución	Informe de Análisis	SR	SR	90		SR	SR	SR	SR	8	16	19	43		133		INFORMES	MÓNICA OROZCO
1.4	Comunicar las disposiciones normativas que influyen en la gestión del OSIPTEL	Documento	SR	SR	33		SR	SR	SR	SR	1	1	1	3		36		INFORMES	RENZO CHIRI
1.5	Reuniones interinstitucionales con las Gerencias de Asesoría Jurídica de otros Organismo Reguladores (OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, entre otros)	Reunión realizada	1	1	1	100%	-	-	-	-	0	0	0	0		1	100%	REUNIONES	ROCÍO OBREGÓN

OSIPTEL M.Orozco

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.6	Desarrollar propuesta de recomendaciones para abordar problemática evaluada en las reuniones interinstitucionales.	Informe de recomendaciones	1	1	1	100%					0	0	0	0		1	100%	INFORME 263-OAJ/2021	RENZO CHIRI
1.7	Participar en la elaboración de normas sectoriales por mandato legal	Participaciones	SR	SR	2		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0		2		RESOLUCIONES CD	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI
1.8	Asesorar sobre el Análisis de Calidad Regulatoria e Impacto Regulatorio	Asesoría	SR	SR	15		SR	SR	SR	SR	0	4	6	10		25		PROYECTOS NORMATIVOS	ROCÍO OBREGÓN
1.9	Recopilación de criterios resolutivos emitidos, durante el 2020, por el Consejo Directivo en los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medida correctiva	Informe	1	1	0	0%					0	1	0	1		1	100%	INFORME 311-OAJ/2021	JOHAN ROSALES
1.10	Elaborar un documento de trabajo que consolida las atención de acceso de la información durante el año 2020	Documento	1	1	1	100%					0	0	0	0		1	100%	MEMORANDO 525-OAJ/2021	RENZO CHIRI
1.11	Elaborar la Matriz de conductas susceptibles de subsanación	Matriz elevada a GG	1	1	3	300%					0	0	0	0		3	300%	MEMORANDO N° 328-OAJ/2021; N° 329-OAJ/2021 y N° 389-OAJ/2021	JOHAN ROSALES
1.12	Elaborar norma para la eliminación de la calificación de las conductas tipificadas en las normas emitidas por el OSIPTEL	Norma Aprobada	1	1	1	100%					0	0	0	0		1	100%	RESOLUCIÓN N° 118-2021-CD/OSIPTEL	GABRIELA LAU
1.13	Política de Gestión Anti soborno del OSIPTEL	Política aprobada	1	1	1	100%					0	0	1	1		2	200%	POLITICA APROBADA Resolución N° 109-2021-CD/OSIPTEL Resolución N° 236-2021-CD/OSIPTEL	ROCÍO OBREGÓN / GUSTAVO CÁMARA
1.14	Gestionar la implementación del Sistema de Gestión Anti soborno en el OSIPTEL	Sistema de gestión Anti soborno aprobado por AD	1	0	0				1	1	0	0	1	1	100%	1	100%	MEMORANDO 960-OAJ/2021 INFORME 382-OAJ/2021	ROCÍO OBREGÓN / GUSTAVO CÁMARA / RENZO CHIRI
1.15	Desarrollar informe de resultados de implementación del Plan de implementación del ISO Anti soborno	Informe de implementación	1	0	0				1	1	0	0	1	1	100%	1	100%	INFORME 382-OAJ/2021	ROCÍO OBREGÓN / GUSTAVO CÁMARA / RENZO CHIRI
1.16	Informe que contenga diseño de escenarios proyectados (probables decisiones de la comisión) y proponga líneas de acción ante ellos	Informe sustentado a AD	1	1	0	0%					0	0	0	0		0	0%		RENZO CHIRI
1.17	Elaborar el Informe que sustenta la facultad supervisora del Osiptel, para supervisar los sistemas y procesos de las empresas operadoras para la prestación del servicio.	Informe elevado a la Gerencia General	1	1	1	100%					0	0	0	0		1	100%	INFORME N° 00038-OAJ/2021	JOHAN ROSALES
1.18	Norma que modifica el Reglamento de Infracciones y Sanciones	Norma Aprobada por CD	1	1	0	0%					0	1	0	1		1	100%	RESOLUCIÓN 222-2021-CD/OSIPTEL	ROCÍO OBREGÓN / GUSTAVO CÁMARA
1.19	Gestionar el desarrollo de las campañas de difusión del valor de integridad del OSIPTEL	Campañas	4	3	6	200%			1	1	1	0	6	7	700%	13	325%	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN	RENZO CHIRI
1.20	Gestionar el tratamiento de alertas y denuncias presentadas contra los colaboradores por algún conflicto de interés.	Informe de casos presentados	2	1	1	100%			1	1	0	0	1	1	100%	2	100%	INFORME 007-GG/2021	ROCÍO OBREGÓN / GUSTAVO CÁMARA
2	**Gestión de Posición Institucional frente a otras Instituciones**																		
2.1	Emitir opinión sobre Proyectos Normativos remitidos por otras entidades públicas	Documento	SR	SR	10		SR	SR	SR	SR	0	0	0	0		10		INFORMES	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI

OSIPTEL M.Orozco

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	**Asesoría**																		
3.1	Emitir opinión legal sobre temas requeridos por las diversas áreas del OSIPTEL	Documento	SR	SR	59		SR	SR	SR	SR	15	11	10	36		95		INFORMES Y MEMORANDOS	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI
3.2	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en el diario oficial El Peruano que involucra la gestión del OSIPTEL	Boletines difundidos	253	189	189	100%	20	21	23	64	20	21	23	64	100%	253	100%	CORREOS DE DIFUSIÓN	ROSA HUERTA
3.3	Participar en la elaboración de Proyectos Normativos que emite el OSIPTEL	Asesoría	SR	SR	14		SR	SR	SR	SR	0	4	6	10		24		PROYECTOS NORMATIVOS	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI
3.4	Realizar Mesa de Trabajo y/o Coordinación con las unidades orgánicas del OSIPTEL	Mesas de trabajo realizada	4	3	3	100%	-	-	1	1	0	0	1	1	100%	4	100%	ACTA DE REUNIÓN	MÓNICA OROZCO
4	**Participación en Grupos de Trabajo**																		
4.1	Participar en Comités de Selección o Grupos de Trabajo	Designaciones	SR	SR	9		SR	SR	SR	SR	1	2	2	5		14		REUNIONES	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI
5	**Coadyuvar en la defensa del OSIPTEL**																		
5.1	Emitir opinión a solicitud de la Procuraduría Pública o la Alta Dirección, en temas relacionados a la defensa del OSIPTEL en procedimientos administrativos, procesos judiciales, tributarios, arbitrales, otros.	Documento	SR	SR	12		SR	SR	SR	SR	2	2	1	5		17		INFORMES	GABRIELA LAU / JOHAN ROSALES / RENZO CHIRI

OSIPTEL
M.Orozco

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : **Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales**

ESTRUCTURA DEL PRODUCTO

ACCIÓN COMUN

AEI.05.01: Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
R	Índice de Reputación del OSIPTEL.	Índice	50%				50%	47%	94%	47%		P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Índice de Reputación	Especialista de Imagen
P	% de cumplimiento de las actividades de las estrategias de comunicación diferenciadas por stakeholder	Porcentaje	96%				96%	100%	104%	100%	104%		Directora
P	Incremento de ratio de engagement en redes sociales	Ratio	2.50				2.50	2.90	116%	2.90	116%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\IRedesSociales/Engagemente en redes sociales e incremento de fans	Especialista de Redes
P	% de incremento de fans de redes sociales	Porcentaje	11.90%				11.90%	14.68%	123%	14.68%	123%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\IRedesSociales/Engagemente en redes sociales e incremento de fans	Especialista de Redes
P	Incremento en el número de presencia mediática en medios de comunicación masivo de acciones del Osiptel	Número	5,700				5,700	10,836	190%	10836	190%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Indicador presencia mediática	Jefe de Prensa

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.01	**Estrategias de comunicación diferenciadas por cada stakeholder.**																		
1	Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones, que incluirá estrategias por cada stakeholder.	Plan actualizado aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
2	Desarrollar el informe de resultados del Índice de Reputación del OSIPTEL en el 2021	Informe de resultados	1				1			1	1			1	100%	1	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Índice de Reputación	
3	Gestionar medición de percepción del OSIPTEL con una empresa especializada	Informe de resultados elevado a Alta Dirección	1	1	1	100%										1	100%		
Actividades Operativas de la OCRI																			
AO1	**Implementación de soportes para ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación**																		
1.1	Elaborar el planteamiento del Plan Estratégico de Comunicaciones 2022	Propuesta de planteamiento Plan 2022 aprobado	1					1		1			1	1	100%	1	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Planteamiento PEC	
1.2	Actualizar la metodología de la medición del Índice de Reputación del OSIPTEL, a partir del Plan Estratégico de Comunicaciones Anual	Metodología actualizada y aprobada	1	1	1	100%										1	100%		
1.3	Actualizar bases de datos de stakeholder del OSIPTEL para dirigir diversos esfuerzos de comunicación.	Base de datos actualizada	1	1	1	100%										1	100%		

OSIPTEL OCRI C.CARDENAS

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AO2	**Desarrollo de campañas de difusión institucionales**																		
2.1	Desarrollar campaña de difusión para empoderamiento del usuario	Campaña desarrollada	4	3	3	100%			1	1			1	1	100%	4	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Redes Sociales/ Campaña de Empoderamiento al usuarios	
2.2	Desarrollar campaña de difusión para el posicionamiento de funciones del OSIPTEL	Campaña desarrollada	4	3	3	100%		1		1		1		1	100%	4	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\RredesSociales/campaña de funciones del Osiptel	
2.3	Desarrollar campaña de difusión del Curso de Extensión Universitaria	Campaña desarrollada	1	1	1	100%										1	100%		
2.4	Desarrollar Campaña de difusión del Hackatel	Campaña desarrollada	1	1	1	100%										1	100%		
2.5	Desarrollar campaña de difusión para promocionar el uso de COMPARATEL (Checa Tu Plan)	Campaña desarrollada	1	1	1	100%										1	100%		
2.6	Campaña de no violencia de género: uso de celulares y servicios de telecomunicaciones	Campaña desarrollada	1	1	1	100%										1	100%		
2.7	Realizar actividad conmemorativa en alusión al Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción (9 de diciembre)	Conmemoración difundida en redes sociales	1						1	1			1	1	100%	1	100%	https://www.facebook.com/141200192750333/posts/1735837876619882/	
AO3	**Implementación de herramientas y acciones de difusión**																		
3.1	Gestionar la producción y publicación digital de la Memoria Institucional Anual	Memoria publicada en web	1	1	1	100%										1	100%	https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/759	
3.2	Gestionar la producción y publicación digital de libros.	Libros publicados en web	SR	SR	0					SR						0			
3.3	Elaborar y publicar el boletín informativo digital - OSIPTEL.COM	Boletín publicado en web	4	4	4	100%										4	100%	https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/761 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/755 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/752 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/748	
3.4	Elaborar y publicar el Reporte Estadístico sobre el sector telecomunicaciones	Reporte publicado en web	5	4	6	150%		1		1		1	1	2	200%	8	160%	https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/769 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/768 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/767 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/765 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/760 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/754 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/753 https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/749	
3.5	Organizar talleres /charlas informativas para periodistas	Talleres / charlas virtuales	3	2	7	350%			1	1		1	1	2	200%	9	300%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Talleres para periodistas	
3.6	Gestionar declaraciones a la prensa de voceros ODs.	Entrevistas realizadas	540	405	725	179%	45	45	45	135	101	118	78	297	220%	1022	189%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Declaraciones de voceros	
3.7	Producir y difundir piezas podcast multiplataforma	Piezas podcast difundidas	22	16	16	100%	2	2	2	6	2	2	2	6	100%	22	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Redes sociales/ podcast	

OSIPTEL OCRI C.CARDENAS

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3.8	Producir y difundir el noticiero OSIPTEL	Noticieros difundidos	24	18	32	178%	2	2	2	6	4	4	4	12	200%	44	183%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Evidencia noticiero IV trimestre	
3.9	Producir y difundir programa de orientación en línea con transmisión en vivo	Programas difundidos	48	36	36	100%	4	4	4	12	4	4	4	12	100%	48	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\RedesSociales/transmisión en vivo	
3.10	Gestionar la actualización de la página web del OSIPTEL	Página web actualizada	SR	SR	0					SR						0			
3.11	Gestionar la mejora de los servicios en línea de la página web	Servicios en línea actualizados	SR	SR	0					SR						0			
3.12	Incorporar una sección en la página web institucional, sobre "integridad en el OSIPTEL"	Sección incorporada	1	1	1	100%										1	100%		
AO4	**Relacionamiento del OSIPTEL con sus stakeholder**																		
4.1	Organizar la realización de eventos virtuales para diferentes stakeholder	Evento virtual desarrollado	3	2	2	100%	1			1		1		1	100%	3	100%	https://osiptelgobpe-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/kvillavicencio_osiptel_gob_pe/EUZ76TZahHlLuIlINvt68WoBtkIqhJ8AhPE99yzCngxf9Q?e=pnSVhu	
4.2	Gestionar la participación del OSIPTEL en las ferias del libro	Participaciones	2	1	3	300%			1	1		1	1	2	200%	5	250%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Talleres para periodistas	
4.3	Gestionar la participación del OSIPTEL en actividades de otros sectores	Participaciones	SR	SR	0					SR						0			
4.4	Organizar la realización de seminarios, eventos, audiencias, entre otras actividades de proyección de la imagen institucional	Actividades de proyección realizadas	SR	SR	0					SR						0			
4.5	Gestionar la compra de material promocional a nivel nacional.	Material promocional adquirido	SR	SR	0					SR						0			
4.6	Gestionar la compra de indumentaria con diseño institucional	Indumentaria adquirida	SR	SR	0					SR						0			
4.7	Organizar la actividad de aniversario institucional con stakeholder	Actividad realizada	1	1	1	100%										1	100%		
AO5	**Generación de insumos para retroalimentación institucional**																		
5.1	Elaborar informe sobre temas más consultados por los usuarios a través de redes sociales.	Informe entregado	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\RedesSociales/Informe sobre temas masconsultados	
5.2	Elaborar informes mensuales sobre la presencia institucional en redes sociales	Informe entregado	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Redes Sociales/Informe sobre presencia institucional	
5.3	Elaborar informe de presencia del OSIPTEL en medios de comunicación tradicionales	Informe entregado	12	9	9	100%	1	1	1	3	1	1	1	3	100%	12	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Informe de presencia mediatica	
AO6	**Fortalecimiento de la imagen institucional**																		
6.1	Elaborar la propuesta del Plan de Estrategia Publicitaria 2021 - PEP	Plan aprobado	1	1	1	100%										1	100%		
6.2	Desarrollar campañas publicitarias a nivel nacional basado en el PEP 2021	Campaña lanzada	2	2	2	100%										2	100%		
6.3	Desarrollar informe para medir el impacto de la pauta publicitaria aplicada en el OSIPTEL	Informe de Impacto	1						1	1	1			1	100%	1	100%	P:\GCC\2021\PO1 2021 - EVIDENCIAS\Informe Publicidad	

OSIPTEL OCRI C.CARDENAS

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : PROCURADURÍA PÚBLICA

ESTRUCTURA

AEI.05.02: Procesos y sentencias judiciales concluidos con resultados favorables para el OSIPTEL.

PROGRAMACION FISICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
P	% de procesos judiciales concluidos en el año	Porcentaje	25%				25%	13%	52%	13%	52%	Documentos de conclusión SISDOC	Kelly Minchàn
P	% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	82%				82%	94%	115%	94%	115%	Documentos de conclusión SISDOC	Kelly Minchàn
P	% de sentencias obtenidas a favor del OSIPTEL en el año	Porcentaje	95%				95%	94%	99%	94%	99%	Registro de notificaciones judiciales	Kelly Minchàn
ACT	% procesos judiciales concluidos con una antigüedad mayor a 04 años	Porcentaje (estado)	49%				49%	70%	143%	70%	143%	Documentos de conclusión SISDOC	Kelly Minchàn
ACT	% de procedimientos administrativos concluidos en el año	Porcentaje anual	19%				19%	35%	184%	35%	184%	Documentos de conclusión SISDOC	Kelly Minchàn

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.02: Procesos y sentencias judiciales con resultados favorables para el OSIPTEL.																			
1	**Defensa del OSIPTEL en sede judicial a nivel nacional**																		
1.1	Formular escritos judiciales de contestación de demandas, excepciones, tachas, oposiciones, escritos de defensa en denuncias penales y de impulso procesal	Escritos presentados	340	255	292	115%	28	29	28	85	18	37	32	87	102%	379	111%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.2	Elaborar escritos como medios impugnatorios contra sentencias y resoluciones judiciales	Escritos presentados	18	13	19	146%	1	2	2	5		3	2	5	100%	24	133%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.3	Preparar escritos de absoluciones de apelaciones, casaciones y otros medios impugnatorios	Escritos presentados	130	95	84	88%	10	15	10	35	15	13	7	35	100%	119	92%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.4	Asistir a diligencias judiciales, entrevistas con jueces o auxiliares judiciales	Constancia/ reporte/escrito	212	180	158	88%	20	21	21	62	20	20	22	62	100%	220	104%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales , reporte .	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.5	Gestionar atención de cumplimiento de requerimientos judiciales entre unidades orgánicas	Requerimientos judiciales atendidos	130	95	176	185%	10	15	10	35	8	18	18	44	126%	220	169%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.6	Desarrollar escritos para gestionar expedientes con una antigüedad mayor a 04 años	Escritos judiciales elaborados	80	65	69	106%	5	5	5	15	7	4	5	16	107%	85	106%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza y Lourdes Gutierrez
1.7	Registro seguimiento y actualización de notificaciones judiciales en sistemas informáticos	Registros de seguimiento realizados	720	540	741	137%	60	60	60	180	65	62	58	185	103%	926	129%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza, Lourdes Gutierrez y Karen Calderon
1.8	Elaboración de denuncias y demandas presentadas de acuerdo al plazo establecido	Denuncias y/o demandas presentadas dentro del plazo establecido	SR	SR	2					SR	1		1	2		4		Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza, Lourdes Gutierrez y Karen Calderon

OSIPTEL PP K. MINCHAN

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.9	Analizar y clasificar por temática la jurisprudencia relevante obtenida en la defensa de pronunciamientos y normativa de OSIPTEL, registrándola para conocimiento de unidades involucradas	Matriz actualizada	1	1	1	100%										1	100%		
1.10	Elaborar informes o memorandos por cada proceso judicial concluido	Memorandos y/o informes jurídicos elaborados	95	70	39	56%	10	10	5	25	2	3	8	13	52%	52	55%	Documentos emitidos SISDOC	Silvia Arroyo, Edward Bravo, Luis Sáez, Yvan Macedo, Enrique Muguerza, Lourdes Gutierrez y Karen Calderon
1.11	Elaborar informe sobre posible iniciativa de normativa a partir de la jurisprudencia	Informe de propuesta	1	1	2	200%										2	200%		
1.12	Asistir oportunamente en materia de defensa jurídica a la Alta Dirección y a las diversas áreas del OSIPTEL	Asesoría brindada	SR	SR	1					SR						1			
1.13	Elaborar diagnóstico de procesos en giro con posibilidad de conclusión anticipada del proceso	Diagnóstico presentado a la Alta Dirección	2	2	2	100%										2	100%		
1.14	Elaborar informe sobre aplicación de metodología MASC	Informe presentado a la Alta Dirección	1	1	1	100%										1	100%		
1.15	Coordinar con las gerencias responsables de la materia que se está defendiendo según sea el caso, criterios, defensa integrada y retroalimentación	Acta de coordinación aprobada	SR	SR	5					SR						5			
1.16	Elaborar informe de proceso judicial relevantes con riesgo en la gestión de defensa de los mismos	Informe de procesos judiciales relevantes presentado a la Alta Dirección	1	1	2	200%										2	200%		
1.17	Elaborar un informe del impacto de las sentencias emitidas en procesos en giro.	Informe de análisis presentado.	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Documentos emitidos SISDOC	Yvan Macedo - Edward Bravo
2	**Defensa del OSIPTEL en sede administrativa a nivel nacional**																		
2.1	Elaborar escritos de impulso de medios impugnatorios de denuncias administrativas, solicitudes diversas y absoluciones de recursos.	Escritos de impulso, elaborados	60	45	66	147%	5	5	5	15	4	5	4	13	87%	79	132%	Registro de sistema de seguimiento de procesos judiciales	E. Bravo - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza
2.2	Asistir a diligencias administrativas y entrevistas con funcionarios encargados de resolver la controversia a nivel nacional	Constancia/reporte/escrito	32	44	16	36%	3	4	3	10	4	2	4	10	100%	26	81%	Registro de sistema de seguimiento de procedimientos administrativos , reporte .	E. Bravo - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza
2.3	Elaborar informes o memorandos por cada procedimiento administrativo concluido.	Memorandos y/o informes de conclusión y acciones, elaborados	18	14	20	143%	2	1	1	4		4	10	14	350%	34	189%	Documentos emitidos SISDOC	E. Bravo - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza
2.4	Elaborar informe de los procesos administrativos con riesgo en la gestión de la defensa de los mismos.	Informe de procesos administrativos relevantes, presentado	1	1	1	100%										1	100%		E. Bravo - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza
2.5	Elaborar un informe del impacto de resoluciones administrativas en procedimientos administrativos en giro	Informe de análisis, elaborado	1	1	1	100%										1	100%		E. Muguerza - L. Gutiérrez
3	**Defensa de Procesos Arbitrales seguidos contra el OSIPTEL ante organismos Nacionales e Internacionales**																		
3.1	Preparar escrito de contestación y otros de impulso en demandas iniciadas en vía arbitral y otros necesarios para la defensa dentro de los plazos establecidos.	Escritos para la defensa, elaborados	SR	SR	18					SR	1	2	5	8		26		Registro de sistema de seguimiento	E. Bravo - L. Sáez
3.2	Asistencia a diligenciar el proceso arbitral y entrevistas con árbitros y otros funcionarios de apoyo	Constancia/reporte/escrito	SR	SR	1					SR						1		Registro de sistema de seguimiento	E. Bravo -L. Sáez

OSIPTEL PP K. MINCHAN

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
4	**Defensa Penal ante el Ministerio Público y sedes policiales a nivel nacional**																		
4.1	Elaborar escritos de defensa e impulso según estrategia planteada	Escrito elaborado	15	11	13	118%	1	2	1	4	1	1	2	4	100%	17	113%	Registro de sistema de seguimiento	E. Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - - Y. Macedo - E-Muguerza
4.2	Asistir a citaciones de investigación en las diferentes sedes policiales y fiscalías a nivel nacional	Constancia/reporte/escrito	SR	SR	11											11		Registro de sistema de seguimiento	E. Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - - Y. Macedo - E-Muguerza
5	**Evaluación y seguimiento de la defensa en procesos judiciales y en procedimientos administrativos**																		
5.1	Desarrollar informes internos sobre estado de procesos judiciales y procedimientos administrativos, relacionados a defensa de normas y lineamientos o procedimientos de observancia obligatoria emitidos por Consejo Directivo, TRASU, y Tribunal de Controversias de ser el caso	Informes de estado presentado	36	27	31	115%	3	3	3	9	4	3	3	10	111%	41	114%	SISDOC	E. Bravo -S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza
5.2	Elaborar informe de gestión en procesos judiciales con cuadros estadísticos anual de procesos judiciales ingresados, archivados, etc.	Informe de gestión	2	2	2	100%										2	100%		E. Bravo - S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza - K. Calderon
5.3	Atender requerimientos de información sobre los procesos judiciales, administrativos y otros dentro de los plazos establecidos.	Requerimientos de información atendidos	18	12	21	175%	2	2	2	6	2	2	2	6	100%	27	150%	SISDOC	E. Bravo - S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - Y. Macedo - E. Muguerza - K. Calderon
5.4	Establecer mecanismos de coordinación con otras Procuradurías Públicas como el MTC para temas que son de competencia del OSIPTEL	Mecanismos de coordinación establecidos	1	1	4	400%										4	400%		E. Bravo - S. Arroyo - L. Sáez - L. Gutiérrez - E. Muguerza - Y. Macedo
5.5	Gestionar reuniones de coordinación con la Alta Dirección y gerencias para informar y actualizar estado y acciones de procesos judiciales y procedimientos administrativos relevantes para el OSIPTEL	Reunión de coordinación efectuada	4	3	3	100%			1	1		1		1	100%	4	100%		K. Minchàn
5.6	Diagnóstico y aplicación de herramientas tecnológicas para facilitar la defensa de Osiptel	Informe de diagnóstico	1	1	1	100%										1	100%		K. Minchàn - E. Bravo

OSIPTEL PP K. MINCHAN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : Oficina de Tecnologías de la Información

ESTRUCTURA

AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional

Otras actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	% de soluciones tecnológicas implementadas a disposición de los usuarios internos	Porcentaje	81%				81%	81.81%	101%	82%	101%		
2	% de sistemas integrados	Porcentaje	76%				76%	100%	132%	100%	132%		
3	% de requerimientos de las áreas usuarias atendidas en plazo	Porcentaje	86%				86%	97.40%	113%	97%	113%		
4	Disponibilidad de la operatividad de los sistemas de información (ATUS, SISDOC, SAI, SISTRAM)	Porcentaje	97%				97%	98.12%	101%	98%	101%		
5	Disponibilidad de la operatividad del centro de datos	Porcentaje	99%				99%	100%	101%	100%	101%		
6	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	Porcentaje	75%	75%	78%	104.00%	75%	81%	108%	80%	106%		
7	Nivel de satisfacción sobre los servicios TICs-eGob del OSIPTEL a los usuarios externos	Porcentaje	60%				60%	83%	138%	83%	138%		

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI 06.04: TICs integrados que soportan el negocio institucional																			
1	**Desarrollo y mantenimiento de sistemas de Información**																		
1.1	Implementar el sistema de información geográfica (cobertura móvil, interrupciones, supervisiones)	Sistema implementado	1						1	1			0	0	0%	0			
1.2	Migrar y/o actualizar el software de firmas digitales del sistema de tramite documentario SISDOC.	Migración concluida	1					1		1			0	0	0%	0			
1.3	Generar avances en la implementación de soluciones tecnológicas, de acuerdo a las necesidades identificadas con las gerencias usuarias (rediseño de procesos del Trasu, Supervisión y Fiscalización)	Conformidad al primer entregable de la solución tecnológica	2	1	0	0%			1	1			0	0	0%	0	0%		
1.4	Implementar un DataMart a necesidad de las gerencias usuarias (para datos del sistema ATUS - Jornadas, visitas, orientaciones, charlas)	DataMart implementado	1						1	1			1	1	100%	1	100%		
1.5	Digitalizar documentos institucionales con valor legal.	Documentos institucionales digitalizados	200,000	150,000	608,626	406%			50,000	50,000			209000	209000	418%	817626	409%		
1.6	Implementar una nueva Intranet del OSIPTEL	Sistema implementado	1	1	1	100%										1	100%		
1.7	Servicio de actualización e implementación de mejoras SISDOC	Mejora implementada	1	1	1	100%										1	100%		
1.8	Realizar mejoras a las soluciones tecnológicas para dar soporte a los servicios informáticos desplegados en la Institución (SISREP, SIRT, SIGREL ATUS, SISTRAM, EBS, Cobertura móvil, entre otros)	Soluciones tecnológicas implementadas	2	2	2	100%										2	100%		
1.9	Implementar una herramienta para medir y evaluar la satisfacción de usuarios del TRASU	Sistema implementado	1	1	0	0%							0	0		0			

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.10	Implementar un sistema para la transferencia de documentos al TRASU (notificaciones electrónicas)	Sistema implementado	1	1	0	0%							1	1		1	100%		
1.11	Servicio para la actualización de aplicativos institucionales	Sistema actualizado	1	1	1	100%										1	100%		
1.12	Servicio de Migración a un nuevo servidor; y Configuración del SIAF SP, SIGA MEF y SIGPRES.	Migración y configuración concluido	1	1	1	100%										1	100%		
1.13	Servicio para el Análisis, Diseño, Construcción e Implementación de un Sistema de para la gestión de proyectos de la OTI.	Aplicación en uso	1	1	0	0%							0	0		0			
1.14	Desarrollar el proceso de intercambio y validación de IMEIs duplicados o clonados	Proceso de intercambio y validación desarrollado	1	1	1	100%										1	100%		
1.15	Mesa de Partes Virtual	Sistema implementado	1						1	1			0	0	0%	0			
1.16	Servicio de Mailing	Servicio implementado	1	1	1	100%										1	100%		
1.17	Actualizar el SISDOC para los cambios del ROF/MOF	Actualización a disposición de los usuarios	1						1	1			1	1	100%	1	100%		
1.18	Generación automática de Reseteo de contraseñas como mejora en el Aplicativo Web de Aporte del OSIPTEL	Mejora implementada	1	1	1	100%										1	100%		
1.19	Desarrollo de procedimiento para gestionar proyectos tecnológicos e informáticos	Procedimiento aprobado	1						1	1			0	0	0%	0	0%		
2	**Gestión de la Infraestructura Tecnológica**																		
2.1	Implementar el Proyecto de Modernización y/o reforzamiento de Infraestructura Tecnológica (Servidores, Contingencia y Continuidad)	Proyecto de modernización de infraestructura tecnológica implementado	1						1	1			0	0	0%	0			
2.2	Renovar las Licencias Oracle.	Licencias Oracle renovadas	1	1	0	0%							1	1		1	100%		
2.3	Implementar el Proyecto de adaptación del protocolo IPV6	Adaptación del protocolo IPv6 implementado	1						1	1			0	0	0%	0			
2.4	Virtualización de servidores físicos	Servidores físicos migrados	4	3	2	67%			1	1			4	4	400%	6	150%		
2.5	Proyecto de seguridad de infraestructura tecnológica.	Proyecto implementado	1						1	1			0	0	0%	0			
2.6	Adquirir un Balanceador en el marco del Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado	Balanceador adquirido	1	1	1	100%										1	100%		
2.7	Brindar Continuidad del servicio de soporte y mantenimiento del centro de datos (Sistema EMC, plataforma Lenovo, etc.)	Continuidad del servicio del centro de datos	1						1	1			1	1	100%	1	100%		
2.8	Mantener los licenciamientos vigente de los sistemas informáticos de la institución (Argis, Toad, Stata, OnBase, MS Enterprise Agreement, Software de seguridad antivirus, Microstrategy, etc.)	Informe de licenciamientos vigentes en la institución	1						1	1			1	1	100%	1	100%		

OSIPTEL OTI A. AGUAYO

OSIPTEL OTI R. GARCIA

OSIPTEL OTI R. VALDIVIEZO

OSIPTEL OTI L. MONTALVAN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS : **ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

ESTRUCTURA

Actividad 1: Servicios de control posterior programados en el Plan Anual de Control 2021
Actividad 2: Servicios relacionados programados en el Plan Anual de Control 2021
Actividad 3: Servicios de control simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2021

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
ACT	Porcentaje del plan de Servicios de Control Posterior programados, ejecutados	Porcentaje	100%	50%	25%	50%	50%	25%	50%	50%	50.0%	Informe de Servicio de Control específico	Jefatura del OCI / Comisión de Control
	Porcentaje del plan de Servicios Relacionados programados, ejecutados	Porcentaje	100%	77%	110%	143%	23%	37%	161%	147%	147.3%	Documentos resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Jefatura del OCI / Auditor encargado
	Porcentaje del plan de Control Simultáneo Programados, ejecutados	Porcentaje	100%	75%	175%	233%	25%	75%	300%	250%	250.0%	Informe de servicio de control simultáneo	Jefatura del OCI / Comisión de Control

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Servicios de Control Posterior programados en el Plan Anual de Control 2021**																		
1.1	Desarrollar Plan de Auditoria Definitivo	Plan de Auditoría Definitivo	2	2	1	50%										1	50%	Plan de Auditoria Definitivo	Jefatura del OCI / Comisión de Control
1.2	Desarrollar procedimientos de auditoría	Evaluaciones y verificaciones	SR	SR	0					SR						0			
1.3	Emitir informe de auditoria	Informe de auditoría	2	1	0	0%		1		1		1		1	100%	1	50%	Informe de Servicio de Control específico	
1.4	Elaborar los documentos de auditoría	Documentos de auditoría	2	1	0	0%		1		1		1		1	100%	1	50%	Documentos de auditoria	
2	**Servicios Relacionados programados en el Plan Anual de Control 2021**																		
2.1	Desarrollar el plan de trabajo y/o documentos de evaluación del tema del Servicio Relacionado	Plan de trabajo	30	23	33	143%	2	4	1	7	5	3	3	11	157%	44	147%	Documentos de evaluación correspondientes al servicio relacionado	Jefatura del OCI / Auditor encargado
2.2	Emitir el documento resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	Documento en mérito de la evaluación del Servicio Relacionado	30	23	33	143%	2	4	1	7	5	3	3	11	157%	44	147%	Documentos resultante de la evaluación al Servicio Relacionado.	

REPÚBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: SANCHEZ CASTILLO Sofia Berenice FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03/02/2022 17:05:14-0500

LA CONTRALORÍA
V°B°
Firmado digitalmente por ARZOLA TONG Juan Carlos FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 03-02-2022 17:16:00 -05:00

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	**Servicios de Control Simultáneo programados en el Plan Anual de Control 2021**																		
3.1	Desarrollar plan de trabajo para el Control Simultáneo.	Plan de Acción Simultánea o Esquema de Trabajo Aprobado	3	2	6	300%		1		1		1	2	3	300%	9	300%	Plan de control concurrente	Jefatura del OCI / Comisión de Control
3.2	Realizar actividades del Control Simultáneo	Actividades de Control Simultáneo	4	3	7	233%		1		1		1	2	3	300%	10	250%	Desarrollo de procedimientos	
3.3	Emitir informes del Control Simultáneo	Informe del Control Simultáneo	4	3	7	233%		1		1		1	2	3	300%	10	250%	Informe de servicio de control simultáneo	
3.4	Elaborar los documentos del Control Simultáneo	Documentos de trabajo del Control Simultáneo	4	3	7	233%		1		1		1	2	3	300%	10	250%	Documentos de control simultáneo	

REPUBLICA DEL PERÚ
FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
SANCHEZ CASTILLO Sofia
Berenice FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03/02/2022 17:05:43-0500

LA CONTRALORÍA
V°B°

Firmado digitalmente por
ARZOLA TONG Juan Carlos
FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 03-02-2022 17:16:29 -05:00

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2021
Evaluación Anual

UNIDADES ORGÁNICAS INVOLUCRADAS	:	Consejo Directivo Presidencia Gerencia General

ESTRUCTURA

Actividad 1: Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa
Actividad 2: Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones

PROGRAMACIÓN FÍSICA

TIPO	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL	AL III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			Anual		Evidencias	RESPONSABLE
			2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	Programado (d)	Ejecutado (e)	Cumplimiento % (e/d)*100	Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
P	% de ejecución de metas PEI programadas	Porcentaje	95%				95%	90%	95%	90%	95%	Base de datos de la ejecución de las metas del PEI	Presidencia
ACT	% de cumplimiento de las metas programadas en el Programa Presupuestal de la Institución. "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones"	Porcentaje	95%				95%	98%	103%	98%	103%	Base de datos de la ejecución de las metas del PP	Presidencia
ACT	% de colaboradores entrenados que participa en la definición de procesos, del OSIPTEL	Porcentaje	50%		50%		50%		0%	50%	100%		Presidencia
ACT	% de macroprocesos misionales del OSIPTEL diseñados	Porcentaje	50%				50%	50%	100%	50%	100%	INFORME NRO: 006-JM/PD/2021	Presidencia
ACT	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional - POI	Porcentaje	95%				95%	93%	98%	93%	98%	Base de datos de la ejecución de las metas del POI	Gerencia General
ACT	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)	Porcentaje (acumulado)	90%				90%	82%	91%	82%	91%		Gerencia General
ACT	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC	Porcentaje	90%				90%	100%	111%	100%	111%	El informe lo esta elaborando OAF.	Gerencia General
ACT	% de espacios en los que el OSIPTEL presenta su experiencia de gestión.	Porcentaje	80%				80%	86%	107%	86%	107%	De un total de 28 eventos internacionales en los que participó el OSIPTEL durante el año, en 24 presentó su experiencia de gestión, alcanzando un 85.7 %	Gerencia General
ACT	% de acciones incorporadas en la sección "Integridad en el OSIPTEL"	Porcentaje	100%				100%	100%	100%	100%	100%	Se cuenta con una nueva sección en la página web con información sobre la implementación del modelo de integridad (plan de integridad y lucha contra la corrupción, conflicto de intereses, código de ética, política antisoborno y denuncias por corrupción). Para mayor información visitar el enlace: https://www.osiptel.gob.pe/informacion-institucional/modelo-de-integridad/	Gerencia General

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1	**Seguimiento a la Gestión Estratégica y Operativa de la Institución**																		
1.1	Desarrollar reuniones de Consejo Directivo y con los Titulares de las Unidades Orgánicas.	Reuniones	SR	SR	25					SR						25			Presidencia
1.2	Aprobar la designación y remoción de los Funcionarios de la Alta Dirección, Unidades Orgánicas, personal de confianza, Vocales de los Cuerpos Colegiados. Y del TRASU	Resolución	SR	SR	0					SR						0			Presidencia

OSIPTEL V. CASTILLO VSG

OSIPTEL S. CIFUENTES SG

OSIPTEL J. MARQUEZ PD

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
1.3	Aprobar documentos de gestión de la Institución y otros que requieren aprobación de la Alta Dirección.	Resolución	SR	SR	4					SR						4			Presidencia
1.4	Elaborar comunicaciones para el seguimiento a la ejecución de las metas físicas y financieras programadas por el OSIPTEL y otros documentos de gestión.	Documentos de seguimiento	12	9	9	100%	3			3	3	1		4	133%	13	108%	1. Memorando N° 455-GG/2021 del 15.11.2021 / 2. Memorando N° 438-GG/2021 del 29.10.2021 / 3. Memorando N° 601-OAF/2021 / 4. Informe N° 080-OPPM/2021 del 20.10.2021	Gerencia General
1.5	Elaborar informe de evaluación sobre la implementación del enfoque de género	Informe de evaluación	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 00002-GTIG/2021	Katy Torres
1.6	Aprobar los productos VIC del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva	Productos VIC aprobados	SR	SR	4					SR		1		1		5		1. Memorando N° 0007-VIC/2021	Gerencia General
1.7	Elaborar un informe que contenga los resultados obtenidos de la implementación del Plan de Integridad	Informe de resultados	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 005-OINT/2021	Gerencia General
1.8	Formular el Plan de Integridad y Lucha contra la corrupción en coordinación con las áreas involucradas	Plan aprobado	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 122-2021-PD/OSIPTEL, se aprobó el Plan de Integridad y Lucha Contra la Corrupción 2022-2024 (Informe N° 05-GG/2021)	Gerencia General
1.9	Desarrollar informe de implementación del Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción	Informe de implementación	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe 004-OINT/2021	Gerencia General
1.10	Formular la Política de Igualdad de Género del OSIPTEL	Política aprobada	1	1	1	100%										1	100%		Katy Torres
2	**Acciones de fortalecimiento en la toma de decisiones**																		
2.1	Participación del OSIPTEL en espacios de discusión de temas de telecomunicaciones, realidad económica, regulación y similares.	Participaciones	SR	SR	1					SR	1	1		2		3		1. REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES - III PEE DC 2021 / 2. PONENCIA DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES	Gerencia General
2.2	Participación en foros y eventos con agentes del sector, a nivel internacional.	Participaciones	SR	SR	2					SR						2			Gerencia General
3	**Gestión de Seguridad de la Información**																		
3.1	Realizar el Análisis de la seguridad informática (Ethical Hacking)	Análisis de seguridad informática realizado	1	0	0				1	1	1			1	100%	1	100%	Se cuenta con el informe técnico detallado del Ethical hacking, el mismo que ha sido remitido a las áreas involucradas para su respectiva atención.	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)
3.2	Realizar la Auditoría de mantenimiento SGSI (Auditoría Externa)	Auditoría de mantenimiento SGSI culminada	1	1	1	100%										1	100%	Se realizó la auditoría de mantenimiento y se obtuvo la recertificación del SGSI en la ISO/IEC 27001	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)
3.3	Realizar la Auditoría Guía para el SGSI (Auditoría Interna)	Auditoría interna culminada	1	1	1	100%										1	100%	Se realizó la auditoría guía (interna) para el SGSI, se cuenta con el informe de auditoría.	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)
3.4	Realizar el Mantenimiento del SGSI	Informe de tareas de mantenimiento realizadas	1	0	0				1	1	1			1	100%	1	100%	Se cuenta con el informe del servicio, documentación del SGSI actualizada, así como los registros relacionados a gestión de riesgos.	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)
3.5	Mejorar el Datasets en el portal de datos abiertos	Mejora Implementada	1	0	0				1	1	1			1	100%	1	100%	Se cuenta con la documentación de los dataset en concordancia con los lineamientos de la PCM, lo que permite el cumplimiento normativo.	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)
3.6	Fortalecimiento de infraestructura de gestión de incidentes en concordancia con el Decreto de Urgencia 007-2020 de Gobierno Digital.	Acta de conformidad aprobada	1	0	0				1	1				0	0%	0		No se ejecutó debido al recorte presupuestario, el proceso de convocatoria fue aplazado de forma que la buena pro fue otorgada el 20 diciembre.	Gerencia General (Oficial de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales y Abiertos)

OSIPTEL GG J. CASTAÑEDA

OSIPTEL GG S. CIFUENTES

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
AEI.05.03: Intercambio eficaz de buenas prácticas de gestión con actores internacionales.																			
5.3.1	**Gestión de proyectos de inversión, investigación y contribuciones en el marco de la Cooperación Internacional**																		
1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	Investigaciones / proyectos	2	1	1	100%	1			1	1			1	100%	2	100%	Se presentó al APEC el informe de implementación del proyecto: "Regulatory challenges to promote the development of the Digital Economy: a consumer empowerment perspective". Se regulariza el reporte de la postulación de la herramienta Comparatel ante la CMSI-UIT , realizado en el primer trimestre, donde resultó ganadora en la categoría acceso a la información y el conocimiento	RRII
2	Participar en redes y asociaciones ligadas al quehacer de la institución	Participaciones	SR	SR						SR				SR				Se mantuvieron las coordinaciones con otras entidades (PCM, MTC, MINCETUR, RREE), para el seguimiento y la atención de temas relacionados con compromisos internacionales	RRII
3	Identificar organismos y entidades internacionales ligados a la cooperación internacional.	Organismos Internacionales	2	0	0		1	1		2					0%	0		No se tuvo cooperación internacional	RRII
5.3.2	**Gestión de las Relaciones Internacionales de la Institución**																		
1	Efectuar coordinaciones con organismos afines al sector para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	Coordinaciones	SR	SR						SR				SR				Durante el periodo se mantuvieron las relaciones de intercambio y coordinaciones con los organismos afines al sector (UIT, REGULATEL) para el cumplimiento de la agenda internacional del OSIPTEL	RRII
2	Coordinar la participación institucional en eventos de representación a nivel internacional	Participación	8	6	24	400%	1	1		2	3	1	1	5	250%	29	363%	39 Reunión CCP.I/CITEL, Mesa redonda REGULATEL – ASIET, Fiber connect LATAM, NER / OCDE, Seminario Internacional Regulatel	RRII
3	Gestionar la postulación del OSIPTEL en posiciones estratégicas en organismos internaciones, a través de los cuales se permita reflejar el liderazgo en temas de su competencia.	Postulaciones	1	0	0			1		1			1	1	100%	1	100%	En la Asamblea Plenaria del REGULATEL, el OSIPTEL fue elegido para ejercer la presidencia para el periodo 2023	RRII
4	Coordinar la realización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector	Evento	2	1	2	200%	1			1			1	1	100%	3	150%	Seminario Internacional Regulatel realizado en diciembre	RRII
5	Propiciar la presentación de la experiencia de gestión del OSIPTEL como referente de buenas prácticas regulatorias del sector de telecomunicaciones a nivel internacional	Contribuciones presentadas	6	4	13	325%	1	1		2	3	1	1	5	250%	18	300%	El OSIPTEL presentó su experiencia de gestión en 39 Reunión CCP.I/CITEL, Mesa redonda REGULATEL – ASIET, Fiber connect LATAM, NER / OCDE y Seminario Internacional Regulatel	RRII
AEI.06.03: Gestión por procesos implementado en el OSIPTEL.																			
6.3.1	**Gestión de Procesos Institucionales**																		
1	Diseñar el mapa de macroprocesos institucional	Mapa aprobado por PD	1	1	2	200%										2	200%	Resolución de Presidencia N° 00043-2021-PD/OSIPTEL de fecha 8 de junio de 2021	Presidencia
2	Desarrollar el manual de macroprocesos misionales del Osiptel	Avance del Manual de macroprocesos misionales del Osiptel aprobado por PD	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 006-JM/PD/2021	Presidencia

OSIPTEL AGG V. CASTILLO

OSIPTEL S. CIFUENTES

OSIPTEL PD J. MARQUEZ

Nº	ACTIVIDAD / TAREA	CUANTIFICACIÓN DE TAREAS		AL III TRIMESTRE			Programación IV Trimestre				Ejecución IV Trimestre				Cumplimiento IV Trimestre % (e/d)*100	Anual		Evidencias	RESPONSABLE
		UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD ANUAL 2021 (a)	Programado (b)	Ejecutado (c)	Cumplimiento % (c/b)*100	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (d)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIM (e)		Ejecución (f) = (c) + (e)	Cumplimiento % (f/a)*100		
3	Gestionar la validación funcional del proceso de gestión documental (priorizados del clúster 1)	Procesos validados funcionalmente	28	28	29	104%										29	104%	Email del 10/03/2021	Presidencia
4	Realizar entrenamiento técnico a los colaboradores que participan en la definición de procesos a relevarse	Entrenamiento	1	0	1				1	1					0%	1	100%	Email de convocatoria 11/06/2021	Presidencia
5	Gestionar la validación funcional del proceso de Gestión Defensa Jurídica	Procesos validados funcionalmente	60	0	0				60	60			60	60	100%	60	100%	INFORME NRO: 007-JM/PD/2021	Presidencia
6	Elaborar la Directiva de Implementación e Institucionalización de la Gestión por Procesos en el Osiptel, incluida la Metodología de Gestión por Procesos	Directiva y Metodología aprobada por PD	1	1	1	100%										1	100%	Resolución de Presidencia N° 00036-2021-PD/OSIPTEL de fecha 16 de mayo de 2021	Presidencia
7	Relevamiento de información y validación funcional del proceso de Gestión de Normas y Regulación	Proceso validado funcionalmente	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 006-JM/PD/2021	Presidencia
8	Relevamiento de información y validación funcional del proceso de Fiscalización	Proceso validado funcionalmente	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 006-JM/PD/2021	Presidencia
9	Relevamiento de información y validación funcional del proceso de Gestión Administrativa de Sanciones	Proceso validado funcionalmente	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 006-JM/PD/2021	Presidencia
10	Relevamiento de información y validación funcional del proceso de Atención, Orientación y Protección al Usuario.	Proceso validado funcionalmente	1	0	0				1	1			1	1	100%	1	100%	Informe N° 006-JM/PD/2021	Presidencia
11	Desarrollar el informe de seguimiento del Proyecto de Rediseño de Procesos de: Fiscalización, Gestión Administrativa Sancionadora y Gestión de Defensa Judicial Sancionadora	Informe de seguimiento	3	2	2	100%			1	1			1	1	100%	3	100%	INFORME NRO: 008-JM/PD/2021	Presidencia
12	Desarrollar el informe de seguimiento del Proyecto de Rediseño de Procesos de Gestión Documental	Informe de seguimiento	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	INFORME NRO: 008-JM/PD/2021	Presidencia
AEI.06.05: Gestión de la innovación y modelos de mejora continua eficaces para beneficio del OSIPTEL.																			
6.5.1	**Gestión de Gobierno Digital e Innovación**																		
1	Seguimiento y evaluación de las actividades enmarcadas al Gobierno Digital e Innovación a nivel institucional	Informe de evaluación	3	2	2	100%			1	1			1	1	100%	3	100%	INFORME NRO: 008-JM/PD/2021	Presidencia
2	Supervisión y Verificación técnica de las herramientas de innovación y de gestión para Createl Lab	Informe de evaluación	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	INFORME NRO: 008-JM/PD/2021	Presidencia
3	Gestionar las actividades del fortalecimiento de capacidades para fomentar temas relacionados al Gobierno Digital (transformación digital, RPA, marcos de trabajo para el nuevo mindset empresarial, 6G, nuevas tendencias tecnológicas, etc.) y de innovación	Informe de evaluación	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	Email 27/09/2021	Presidencia
4	Seguimiento y Evaluación del Contenido de los talleres internos para fomentar temas de creatividad, innovación, metodologías ágiles, gestión de proyectos	Informe de evaluación	2	1	1	100%			1	1			1	1	100%	2	100%	INFORME NRO: 008-JM/PD/2021	Presidencia

OSIPTEL PD J. MARQUEZ