

**REPORTE DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION  
AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2002**

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

El presente reporte tiene el objetivo de presentar la situación del cumplimiento al segundo trimestre de las metas establecidas para los indicadores de gestión de OSIPTEL para el año 2002.

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

Sobre el mismo, se informa que al 30 de junio del 2002 se ha cumplido con el **103.53%** de las metas previstas para el segundo trimestre del año 2002, calculado según la Metodología para el Cálculo Trimestral del Cumplimiento de Metas establecido en el Anexo No. 3 del Convenio en mención.

**INDICADORES A EVALUARSE:**

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

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	24 empresas supervisadas.
<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	28 empresas supervisadas.
<b>Fuente</b>	Informes, Actas de Inspección Física y/o Constancias de Verificación.
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	117% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	3.6%

**Indicador de Gestión 3.1:** Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía: Centros poblados con un teléfono público operativo

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	90% de centros poblados verificados con teléfono público operativo
<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	90% de centros poblados verificados con teléfono público operativo
<b>Fuente</b>	Constancias de verificación, actas de inspección física y/o informes
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	5%

**Indicador de Gestión 4.2:** Apelaciones resueltas

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	Resolver al 100% los recursos de apelación cuyo plazo de resolución sea antes del 28 de junio de 2002, inclusive.
--	---

<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	Se han resuelto al 100% todos los recursos de apelación cuyo plazo de resolución fue anterior al 28 de junio de 2002.
<b>Fuente</b>	Base de datos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	3.75%

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

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	Emisión de 3 folletos informativos
<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	3 folletos informativos emitidos con un tiraje de 15.000 ejemplares por folleto.
<b>Fuente</b>	Ejemplares
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	2.5%

**Indicador de Gestión 5.3:** Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. No. 231-2001-EF (excluye FITEL)

<b>Meta para el segundo trimestre 2002</b>	Saldo de S/.570.000
<b>Situación al 30 de junio de 2002</b>	Saldo de S/.5.604.063
<b>Fuente</b>	Ejemplares
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	100% de cumplimiento
<b>Ponderación trimestral asignada</b>	2.5%

Se adjunta el Reporte de Cumplimiento al segundo trimestre de los Indicadores del Convenio de Gestión OSIPTEL – DNPP para el año 2002.

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

1. **Iniciar la implementación de la política institucional de capacitación y perfeccionamiento de personal:** Con el objetivo de contar con profesionales de primera línea, de indiscutida capacidad en las distintas áreas de competencia se han venido implementando las políticas de capacitación, las cuales han sido incorporadas al plan anual de capacitación.

Así, durante el primer semestre del año se han realizado más de 3.000 horas/hombre de capacitación, se ha elaborado un proyecto de reglamento de estudios de postgrado, se han organizado cursos internos de ingeniería y derecho en telecomunicaciones para los profesionales jóvenes de la institución, además de charlas semanales y charlas magistrales de frecuencia semanal y mensual respectivamente.

Adjunto en los anexos podrá encontrar el informe de avance semestral del Plan de Capacitación de OSIPTEL.

2. **Diseñar sistemas de información, recojo y procesamiento de quejas, sugerencias y comentarios de los usuarios y un programa de desregulación administrativa y simplificación de trámites:**

Con el objetivo de facilitar y simplificar el acceso de los usuarios a la información sobre reclamos y sugerencias, así como optimizar el procedimiento de reclamos de los usuarios, el OSIPTEL viene desarrollando algunas actividades que facilitarán al ciudadano el acceso a la información, permitiéndoles estar bien informado, conocer sus obligaciones y saber ejercer sus derechos. Entre las principales actividades realizadas están:

- a. Guía de procedimientos de reclamos vía web
- b. Descentralización de las oficinas de atención a usuarios e integración de las mencionadas oficinas en un solo centro de atención conjunta con OSINERG y SUNASS.
- c. Resolución de Consejo Directivo No. 015-2002-CD/OSIPTEL, mediante la cual se modifican artículos de la directiva que estableció normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Adjunto en los anexos podrá encontrar impresos de las páginas web que se han desarrollado para la “Guía de Procedimientos de Reclamo Vía Web”, la cual todavía no se ha implementado en la página web de OSIPTEL. Además, podrán encontrar copia de los convenios firmados con OSINERG y SUNASS para la integración de las oficinas descentralizadas, así como una copia de la Resolución del Consejo Directivo No. 015-2002-CD/OSIPTEL.

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

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

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

<http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=2619>

**REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES**

**CONVENIO DE GESTION DEL AÑO 2002**

**ENTIDAD : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL**

INDICADOR		Meta aprobada				Ejecución				Comentarios
		AI I Trimestre	AI II Trimestre	AI III Trimestre	AI IV Trimestre	AI I Trimestre	AI II Trimestre	AI III Trimestre	AI IV Trimestre	
1.1 Supervisión del marco normativo en materia de usuarios	Físico	12 empresas supervisadas	24 empresas supervisadas	36 empresas supervisadas	50 empresas supervisadas	15 empresas supervisadas	28 empresas supervisadas			
	S/.									
2.1 Implementación de proyectos piloto – difusión del uso de tecnología en la comunicación	Físico	-	-	-	2 proyectos piloto	-	-			
	S/.									
3.1 Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía. a) CC.PP. con un teléfono público operativo	Físico	-	90%	-	95%	-	90%			
	S/.									
4.1 Módulos de atención descentralizados	Físico	-	-	-	3 módulos	-	-			
	S/.									
4.2 Apelaciones resueltas	Físico	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

	S/.									
5.1 Proyecto educativo en telecomunicaciones	Físico	-	3 folletos	6 folletos	6 folletos	-	3 folletos			
a) Folletos informativos	S/.									
b) Colegios en Lima y principales provincias del país visitados	Físico	-	-	2 en Lima, 3 en provincia	4 en Lima, 6 en provincia	-	-			
	S/.									
5.2 Aprobación del Plan Estratégico	Físico	-	-	1 Plan Estratégico	1 Plan Estratégico	-	-			
	S/.									
5.3 Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. No. 231-2001-EF	Físico						-			
	S/.	-	S/.570,000	-	S/.1'140,000	-	S/.5.604.063			

Notas:

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

\_\_\_\_\_  
Responsable del Área de Presupuesto

\_\_\_\_\_  
Responsable de la Oficina de Auditoría Interna

\_\_\_\_\_  
Gerente General



## ANEXO

### **Indicador 1.1: Supervisión del marco normativo en materia de usuarios**

<b>VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de empresas fiscalizadas durante el primer y segundo trimestre.</li></ul>
<b>VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de empresas fiscalizadas durante el segundo trimestre: 13 empresas.</li><li>• Número De empresas fiscalizadas durante el primer trimestre: 15 empresas.</li></ul>
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Actas de supervisión

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el listado de las empresas que se supervisaron en el segundo trimestre, la fecha en la que se realizó la supervisión, así como todos los aspectos referentes a normativa de usuarios que se han supervisado, y su resultado. Además se adjunta una muestra de las actas de supervisión que se elaboran en cada supervisión.

### **Indicador 3.1: Supervisión de la continuidad en la prestación del servicio de telefonía: Centros poblados con un teléfono público operativo**

<b>VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centros poblados verificados</li><li>• Centros poblados verificados que cuentan con un teléfono público operativo</li></ul>
<b>VALORES DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centros poblados verificados: 2.312 centros poblados verificados.</li><li>• Centros poblados verificados que cuentan con un teléfono público operativo: 2081 centros poblados verificados que cuentan con un teléfono público operativo.</li></ul>
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Actas de supervisión

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe de verificación de la operatividad de los teléfonos instalados en los centros poblados de los anexos 1A, 1B y 1C, así como una muestra de 72 constancias de verificación de las llamadas de prueba realizadas a los centros poblados rurales.

### **Indicador 4: Apelaciones resueltas**

<b>VARIABLES QUE INTERVIENEN EN EL INDICADOR:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de expedientes de apelación resueltos dentro de su vigencia al 28 de junio.</li><li>• Número de expedientes ingresados con plazo de resolución al 28 de junio.</li></ul>
---	---

<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número de expedientes de apelación resueltos dentro de su vigencia al 28 de junio: 2.889 expedientes</li> <li>▪ Número de expedientes ingresados con plazo de resolución al 28 de junio: 2.889 expedientes</li> </ul>
<b>Fuente de información:</b>	Registro de expedientes ingresados y Sistema de Seguimiento de Expedientes.

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el listado de todos los expedientes que se resolvieron durante el segundo trimestre de 2002, junto con el número del expediente, la fecha en que ingresó, la fecha en la que se emitió la Resolución, así como el número de días que tomó resolver la apelación. Asimismo, se adjunta un informe de la Gerencia de Usuarios en la cual se detalla el número de expedientes resueltos mes a mes, así como el tiempo promedio que tomo resolver dichas apelaciones.

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

<b>Variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folletos informativos emitidos</li> </ul>
<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Folletos informativos emitidos: 3 folletos informativos emitidos con un tiraje de 15.000 ejemplares por folleto.</li> </ul>
<b>Fuente de información:</b>	Ejemplares

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar el informe sobre el Proyecto Educativo en Telecomunicaciones, así como ejemplares de los 3 folletos informativos.

**Indicador 5.3: Mantener el saldo final del presupuesto incluido en el D.S. No. 231-2001-EF (excluye FITEL)**

<b>Variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos:</li> <li>• Egresos:</li> </ul>
<b>Valores de las variables que intervienen en el indicador:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos: S/.14.410.116</li> <li>• Egresos: S/.8.806.053</li> </ul>
<b>Fuente de información:</b>	Formato No. 3 "Presupuesto de Ingresos y Egresos" establecido por la directiva no. 010-2001-EF/76.01

Adjunto en la documentación sustentatoria se podrá encontrar copia del Formato N° 3E – "Ejecución del presupuesto de ingresos y egresos".